العلاقة الاستهلاكية في قانون حماية المستهلك المصري

دراسة في قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦

د. حسام توكل موسى

٢٠١٦

HOS for legal studies

العلاقة الاستهلاكية في قانون حماية المستهلك المصري

دراسة في قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦

د. حسام توكل موسى

دكتوراه في القانون التجاري - كلية الحقوق جامعة المنصورة

رئيس قسم المحاكم بالإدارة القانونية للشركة المصرية للاتصالات بدمياط

المحامي بالاستئناف العالي ومجلس الدولة

"تنويه"

هذه الدراسة نسخة معدلة ومنقحة من رسالة الدكتوراه المقدمة من المؤلف

بعنوان "نحو دور لجمعيات حماية المستهلك في مكافحة الغش التجاري"

تحت اشراف : أ. د. حسين عبده الماحي

وقد تمت مناقشة رسالة الدكتوراة في ٣٠ ابريل ٢٠١٦

بكلية الحقوق جامعة المنصورة

وأجيزت بتقدير جيد جدًا

بسم الله الرحمن الرحيم

قُلْ إِنَّ صَلاَتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ{162} لاَ شَرِيكَ لَهُ
وَبِذَلِكَ أُمِرْتُ وَأَنَاْ أَوَّلُ الْمُسْلِمِينَ{163} قُلْ أَغَيْرَ اللّهِ أَبْغِي رَبّاً وَهُوَ رَبُّ
كُلِّ شَيْءٍ وَلاَ تَكْسِبُ كُلُّ نَفْسٍ إِلاَّ عَلَيْهَا وَلاَ تَزِرُ وَازِرَةٌ وِزْرَ أُخْرَى ثُمَّ إِلَى
رَبِّكُم مَّرْجِعُكُمْ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ{164} وَهُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ
خَلاَئِفَ الأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِّيَبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ إِنَّ
رَبَّكَ سَرِيعُ الْعِقَابِ وَإِنَّهُ لَغَفُورٌ رَّحِيمٌ{165}

صدق الله العظيم

سورة الأنعام الآيات من ١٦٢ حتى ١٦٥ .

المقدمة

النظم القانونية وليدة الظروف التاريخية؛ فهي تنمو وتزدهر وتتطور داخل المجتمع، كباقي الظواهر الاجتماعية الأخرى، لا تنفصل عنها، بل تؤثر فيها وتتأثر بها[1]. ومنذ أَوجَد الله الإنسان على الأرض، نرى الأخير يسعى إلى تبادل فائض ما لدية من منتجات مع غيره من أفراد المجتمع. ولقد تَطَوّرت صور هذا التبادل مع تطور المعرفة وتقدم العلوم وأساليب التفكير[2]. إذ بدأت بالمقايضة حتى انتهت إلى أساليب لا تُعد ولا تُحصى من العقود المدنية والتجارية الأخرى. ومع ازدهار صور التجارة، وتطور أساليب البيع والشراء، اتسعت الهوة بين طرفي تلك العلاقة بصورة ملحوظة، فكان تعدّد وتخصّص أساليب الإنتاج، وتطوّر وتعقّد المنتجات، سببا في اتساع هوة المعرفة بين البائع من جهة، وبين المشتري من جهة أخرى، وهو ما أحدث نوعا من اختلال التوازن العقدي بينهما، أدى في بعض صوره إلى استئثار أحدهما بمزايا تلك العلاقة، وحرمان الآخر منها.

ومما كرّس هذا الاختلال، أن القواعد العامةٍ نفسها - متمثلة في النظرية العامة للالتزامات، وقانون العقود – اعتمدت على مبدأ سلطان الإرادة، وأطلقت الحرية التعاقدي، فأصبحت عدم المساواة بين الطرفين أمرا واقعيا مألوفا. والسبب في ذلك يرجع إلى أن القواعد العامة لم تكن وليدة فلسفة تشريعية، تأخذ في حسابها القوة الاقتصادية للأطراف[3]. كما أن أساليب الإنتاج ووسائل التجارة[4] قد خَلقت أنماطا جديدة من التعامل، لم تكن القواعد

[1] د. أحمد إبراهيم حسن، د. فايز محمد حسين: تاريخ القانون المصري مع دروس في مبادئ القانون الروماني، مطابع السعدي،٢٠٠٦، ص ٦.

[2] في التطور التاريخي لعملية التبادل التجاري وصورها، انظر: ول ديورانت: قصة الحضارة، نشأة الحضارة والشرق الأدنى، ترجمة: د. زكي نجيب محمود، محمد بدران، المجلد الأول، الهيئة المصرية العامة للكتاب، مكتبة الأسرة، القاهرة، ٢٠٠١، ص ص ٢٧: ٣٠.

[3] د. أسامة أحمد بدر: ضمانات المشتري في عقد البيع الالكتروني – القسم الأول، مجلة الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد الرابع، شوال ١٤٣٠ هـ، أكتوبر ٢٠٠٩ م، ص ص ٤٣٣: ٤٣٨.

[4] كان لتطور أساليب الإنتاج، وسيادة النظم الرأسمالية أثر كبير في تعرض المستهلك للاستغلال والظلم؛ وذلك بسبب هيمنة المنتِج على السوق، واستئثاره بالمعرفة التكنولوجية، وتحكمه في أساليب الدعاية والإعلان. راجع في ذلك آري محمد علي: واقع حقوق المستهلكين تجاه المنتجات، دراسة استطلاعية لأراء عينة من المستهلكين في محافظة دهوك، بحث مقدم لكلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، منشور على موقع Centre National de Documentation على العنوان التالي : www.abhatoo.net.ma تاريخ الزيارة ٢٠١٣/٣/٢٠.

العامة تستطيع أن تسايرها، مما أَوجد مفاهيم جديدة، ووسائل حماية مبتكرة تتفق مع هذا الواقع الجديد.

لأجل ذلك، ذهب جانب من الفقه إلى إدراج القواعد الحمائية للطرف الضعيف في العقود تحت نطاق النظام العام في جانبه الاجتماعي، الذي يُعد مظهراً من مظاهر النظام العام الاقتصادي. ووجود مثل هذه القواعد أصبح ضرورة لا غنى عنها؛ لمعالجة المساوئ المتولدة عن مبدأ حرية التعاقد، ذلك المبدأ الذي أفسدته اقتصاديات السوق المعاصرة وآلياته[١].

وإذا كان من اليسير أن يفرض القانون مبدأ المساواة القانونية، بما يدعم قدرة كل فرد في الدفاع عن مصالحه تجاه الآخرين، غير أن المساواة الاقتصادية والاجتماعية تتطلب تدخلا أكثر أهمية؛ إذ يكون على المشرع أن يتدخل لإزالة أو تقليص حالات انعدام المساواة[٢].

ولذلك، فلم تعد القوانين تقتصر فقط على حماية المشتري – باعتباره الطرف الضعيف في عقد البيع – من تغوّل البائع، بل إنها أوجدت لحمايته مفهوما جديدا. إذ تراجعت فكرة المتعاقد لتَحلّ محلها فكرة المستهلك والمهني، فقد حل مفهوم "المستهلك" محل مفهوم "المشتري"، وحل مفهوم "المهني- المورد" (المحترف، والمنتج) محل مفهوم "البائع"، وأصبح ذلك – على الأقل في نطاق عقد البيع – ظاهرة لا يمكن إنكارها[٣]. وأصبحت العلاقة الاستهلاكية أوسع وأشمل، إذ ضمت في داخلها كل أنواع البيوع، وجذبت إليها أنواعا أخرى من العلاقات القانونية. وصار هدف هذه القوانين حماية المستهلك من السياسات والممارسات الخادعة والمضللة للتصرفات التجارية غير المنصفة، وذلك من اجل بناء الثقة للمستهلكين، وإقامة علاقة أكثر توازنا بين طرفي العلاقة الاستهلاكية[٤].

---

[1] R. Savatier: l' ordre public economique, D., chron., 1965, p. 37.

مشار إليه في د. ممدوح محمد علي مبروك: الالتزام بصيانة الشئ المبيع – دراسة مقارنة بين القانون المدني (المصري والفرنسي) والفقه الإسلامي، دار النهضة العربية، القاهرة، د ت، ص ٨٢ وما بعدها.

[2] chr. Larreumet: Droit civil, les obligation, le contrat, T., III, 2 éme éd, Economica, Paris, n. 122, p. 109.

[٣] د. ممدوح محمد علي مبروك: مرجع سابق، ص ٧٩ وما بعدها.

[٤] د. محمد سعيد احمد إسماعيل: أساليب الحماية القانونية لمعاملات التجارة الالكترونية- دراسة مقارنة، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، ٢٠٠٥، ص ٢٦٢.

وبجانب التطور التشريعي السابق بيانه، نشأت حركة اجتماعية قوية تهدف إلى إقرار حقوق المستهلكين، وتنبيه المنتجين إلى مسئوليتهم الاجتماعية وعدم إهمالها. وتشتمل هذه الحركة على نشاطات يقوم بها المستهلك نفسه، بالإضافة إلى الإجراءات الحكومية. وهي تسعى إلى تأمين معلومات كافية عن السلع؛ ليستطيع المستهلك اتخاذ القرارات اللازمة حيال شرائها. كما أنها تُمِده بالوسائل الفعَّالة للحصول على تعويض مناسب عما تُسببه تلك السلع من أضرار[1].

وعليه، سوف نقسم هذه الدراسة إلى فصلين:

الفصل الأول: حماية المستهلك وحقوقه: وفيه نتناول المقصود بحماية المستهلك، والأسباب الداعية إليها وأهميتها، وخصائصها، ومجالاتها، فضلا عن تناول التطور الزمني في شان إقرار هذه الحماية سواء على المستوى الدولي، أو في التشريع المصري، فضلا عن بيان ذلك المفهوم في الشريعة الإسلامية.

الفصل الثاني: أطراف العلاقة الاستهلاكية: ونتناول فيه مفهوم طرفي العلاقة الاستهلاكية (المستهلك والمهني)، من خلال تحليل النصوص القانونية في التشريع المصري، مقارنة بالتشريعات الأخرى.

[1] راجع: أحمد السيد طه كردي: إطار مقترح لحماية حقوق المستهلك من مخاطر التجار الالكترونية، بحث مقدم إلى قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة بنها، ٢٠١١، ص ١٣، أبي سعيد الديوه جي، ولاء جمال الدين النوري: مستقبل الحركة الاستهلاكية في ضوء التغيرات البيئية، مجلة تنمية الرافدين، المجلد ٢٤، العدد ٦٩، ٢٠٠٢، ص ٤٤؛ مشار إليه في : آري محمد علي: مرجع سابق.

الفصل الأول

حماية المستهلك وضمان حقوقه

لبيان مفهوم حماية المستهلك والتطور التاريخي الذي وصل اليه، وماهية الحقوق التي يجب ان يتم ضمانها للمستهلك، سنقسم هذا الفصل إلى مطلبين:

المبحث الأول: مفهوم حماية المستهلك وحقوقه.

المبحث الثاني: تطور حماية المستهلك

المبحث الأول

مفهوم حماية المستهلك وحقوقه

نتناول في هذا المبحث مفهوم حماية المستهلك وبيان حقوقه من خلال فرعين، نخصص أولهما لبيان المقصود بمفهوم حماية المستهلك، وبيان الأسباب الداعية إلى تلك الحماية وأهميتها. ثم نفرد المطلب الثاني لبيان خصائص هذه الحماية ومجالاتها، وذلك على النحو التالي:

المطلب الأول

ماهية حماية المستهلك والأسباب الداعية إليها

يتعَرَّض المستهلك منذ القدم لأخطار متعددة حال استخدامه للمنتجات، منها الغش والخداع في السلع التي تعرض عليه، وسيطرة المنتجين والموزعين على أدوات الإنتاج، وقدرتهم على المغالاة في هامش الربح المقرر للسلعة. وفي الآونة الأخيرة، سيطرت قوى الإنتاج في السوق الاقتصادي على آليات التعامل، مما جعل المستهلك، دائما، هو الطرف الضعيف في العملية الاقتصادية، خاصة إذا اقترن الفقر والجهل والظروف الأخرى بصفته كمستهلك[١]. وكان الاقتصاديون الأمريكيون أول من نبه إلى ضرورة إقامة التوازن في العلاقة بين المستهلكين وغيرهم من المنتجين والموزعين، ثم تبعهم الفقهاء الأوروبيون في ذلك[٢]. وعليه، سنقسم هذا المطلب إلى غصنين: نبين في أولهما مفهوم حماية المستهلك، وفي الثاني نبين الأسباب الداعية لحماية المستهلك وأهميتها.

الفرع الأول

ماهية حماية المستهلك

إن الاستغلال الأمثل للموارد، يتحدد بمدى قدرة هيكل الإنتاج على توفير السلع والخدمات التي تلبي رغبات واحتياجات المستهلك. وحينما تعتمد الدولة نظام السوق كوسيلة لتحقيق التنمية، مع إفساح المجال للقطاع الخاص ووحداته، لإدارة عملية الإنتاج والتوزيع وفقا لما تمليه قوى العرض والطلب، تظهر لتوها الحاجة إلى ضبط السوق، وحماية المستهلك، باعتبار

[١] د. سماح منصور أبو المجد علي: حماية المستهلك في إطار سياسات المنافسة ومنع الاحتكار- دراسة مقارنة وتطبيقية على صناعتي الحديد والصلب والاسمنت في مصر، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة المنوفية، ٢٠١٢، ص ١٧.

[٢] المرجع السابق.

أن المستهلك يمثل محور العملية الاقتصادية، بالنظر إلى قيام اقتصاد السوق على مبدأ أساسي يتمثل في أن تخصيص الموارد بين أوجه النشاط الاقتصادي المختلفة يتم وفقا لرغبات وقدرات المستهلك[١]. ولتحديد المقصود بحماية المستهلك، ينبغي بيان المفهوم اللغوي لحماية المستهلك، ثم بيان المفهوم الذي انتهى إليه الفقه الوضعي.

أولا: المعنى اللغوي لحماية المستهلك.

الحماية في اللغة مصدر للفعل حَمَى، ويُقال حَمَى الشئ يحميه حَمِيا وحِمَايَة؛ أي دفع عنه ومنعه[٢]. والمستهلك اسم فاعل من استَهلَكَ، ومادته الأصلية هَلَكَ، واستَهلَكَ في كذا: جهد نفسه فيه، واستَهلَكَ المال: أنفقه وأنفذه، واهلَكَ: باعه، واستَهلَكَ ما عنده من متاع أو طعام[٣]. وحِمَايَة المستهلك في اللغة تعني الدفع عنه، ومنع الاعتداء عليه[٤].

ويذهب البعض[٥] إلى أن كلمة الحماية تعني درء الخطر، وعندما يضاف إليها كلمة المستهلك، فإنها تعني درء الخطر عن المستهلك. وان الخطر الاستهلاكي يتمثل في احد أمرين: أولهما، يهدد حياة الفرد مثل التسمم الناتج عن الأغذية الفاسدة. والثاني، يتمثل في ضياع المنفعة الاقتصادية للسلعة، بمعني عدم تحقيق الإشباع المستهدف، أو تحقيق درجة اقل من المنتظر[٦].

ثانيا: المعني الفقهي لحماية المستهلك

---

[١] تقرير اللجنة المشتركة من لجنة الشئون الاقتصادية ومكتب لجنة الشئون الدستورية والتشريعية عن مشروع قانون بإصدار قانون حماية المستهلك، ملحق مضبطة مجلس الشعب المصري، الفصل التشريعي التاسع، دور الانعقاد العادي الأول، الجلسة ٥٦، في ١٦ ابريل ٢٠٠٦، ص ٨٤، ٨٥.

[٢] القاموس المحيط، لأبي طاهر مجد الدين الشيرازي الفيروز آبادي (متوفي سنه ٨١٧ هـ)، فصل الحاء، باب الواو والتاء، المطبعة الأميرية، ٣١٤/٤؛ المعجم الوجيز، فصل الحاء، مجمع اللغة العربية، الهيئة العامة للمطابع الأميرية، طبعة ١٩٩٣/١٩٩٢، ص ١٧٣.

[٣] القاموس المحيط، فصل الهاء، باب الكاف، ٣١٤/٣؛ المعجم الوجيز، فصل الهاء، ص ٦٥١.

[٤] د. محمد محمد احمد أبو سيد احمد: حماية المستهلك في الفقه الإسلامي، دار الكتب العلمية، بيروت، الطبعة الأولى، ٢٠٠٤، ص ١٢.

[٥] د. عادل قوره وآخرين: الحماية التشريعية للمستهلك في مصر، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، القاهرة، ١٩٩٩، ص ٥ وما بعدها.

[٦] د. سماح منصور أبو المجد، مرجع سابق، ص ١٨ ؛ د. مصطفى محمود عبد العال عبد السلام: دور المنظمات الغير حكومية في حماية المستهلك- حالة مصر، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، العدد الرابع، ٢٠٠٥، ص ١٩١.

تعددت تعريفات الفقهاء لمصطلح حماية المستهلك، ويمكن حصر هذه التعريفات حول ثلاث اتجاهات كالآتي:

الاتجاه الأول:

يتبنى هذا الاتجاه مفهوما واسعا، إذ يعتبر حماية المستهلك هي كل المجهودات المنظمة التي تتصف بالاستمرارية والتنسيق فيما بين كل من المستهلكين والجهات الحكومية المعنية، للوصول إلى حماية المستهلك والدفاع عنه، تجاه كافة المؤسسات التجارية والزراعية والصناعية، التي تقدم السلع والخدمات التي تشبع رغباتهم[١]. كما يعرفها البعض بأنها الجهود المشتركة والمنظمة في المجتمع لحماية حقوق المستهلكين في معاملاتهم مع غيرهم[٢].

وبناء على هذا الاتجاه، يكون هدف نشاط حماية المستهلك هو استعادة التوازن بين قوى السوق (التي يشغل المستهلك فيها جانب الطلب)، فهو نشاط ليس بالضرورة موجها ضد شئ، أو ضد احد على وجه الخصوص، بل يهدف إلى تحقيق توازن من نوع ما داخل المجتمع[٣].

الاتجاه الثاني:

يركز هذا الاتجاه على الهدف من حماية المستهلك، فيعرف حماية المستهلك بأنها حفظ حقوق المستهلك، وضمان حصوله عليها قبل المهنيين في كافة المجالات، سواء كانوا تجارا أو صناعا أو مقدمي خدمات أو شركات، وذلك في إطار التعامل التسويقي الذي يكون محله سلعة

---

[١] عبد العزيز محمود عبد العزيز: حماية المستهلك بين النظرية والتطبيق في الفترة ما بين ١٩٧٩- ١٩٩٨، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، ٢٠٠٨، ص ٤٦؛ جرعود الياقوت: عقد البيع وحماية المستهلك في التشريع الجزائري، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، بن عكنون، جامعة الجزائر، ٢٠٠٢، ص ٣٠ وما بعدها؛ د. مصطفى محمود عبد العال: مرجع سابق، ص ١٩١؛ د. سماح منصور أبو المجد: مرجع سابق، ص ١٧ وما بعدها.

[2] J. M. F. Box: The Impart of Consumer Organisations, Seminar paper on Consumerism and Public Policy in the Field of Consumer Protection, 1979 (France, Cergy. ESSEC. Dec. 13 & 14), refered in Azubuike Sonny A. NWANKWO: Consumerism: Management Challenge of Consumer Protection in National Enterprises, thesis, City University, London, 1990, p. 110; Robert Law & Geoffrrey F. Woodrofee: Consumer Law Practice, Sweet & Maxwell Limited, London, 1980, p.p. 256:262.

[٣] عبد العزيز محمود عبد العزيز: مرجع سابق، ص ٤٧.

أو خدمة[1] .

الاتجاه الثالث:

يربط هذا الاتجاه بين الاتجاهين السابقين معا؛ فكلمة الحماية ترتبط في معناها بضمان الحقوق[2] . ويقصد بحماية المستهلك توفير الأمان له بمعناه الشامل[3] ، تحقيقا لمقومات الحد الأدنى من الحياة الكريمة[4] ، وذلك من خلال تعظيم قدراته على التصدي للممارسات الضارة بمصالحة، واتخاذ الإجراءات الكفيلة التي توفر له هذه الحماية إجمالا، وفي مختلف الاتجاهات[5] . ويستدعي تطبيق متطلبات هذه الحماية، التنسيق بين جميع الجهات القائمة على شئون الاستهلاك، وفق منظومة عملية وعلمية، تعمل على توفير الهياكل الأساسية لوضع سياسات حماية المستهلك وتنفيذها[6] .

وفي ذات الاتجاه، عرفها البعض بأنها مجموعة القواعد أو السياسات التي تهدف إلى منع الضرر والأذى عن المستهلك، وكذا ضمان حصوله على حقوقه قبل البائعين أو المنتجين[7] . فهذه الحماية ترتكز على شقين، الأول حماية المستهلك شخصيا؛ بمنع الضرر عنه، والثاني

---

[1] د. محمد عفيفي حمودة: مفهوم حماية المستهلك، بحث مقدم للجنة العلوم الإدارية بالمجلس الأعلى للثقافة، القاهرة، ١٩٨١. مشار إليه في د. خالد ممدوح إبراهيم: حماية المستهلك في المعاملات الالكترونية- دراسة مقارنة، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٧، ص ٣٣؛ د. مصطفى محمود عبد العال: مرجع سابق، ص ١٩١؛ د. سماح منصور أبو المجد: مرجع سابق، ص ١٧ وما بعدها؛ راجع أيضا: David Morris: Economic of Consumer Protection, University of Nottingham, Heinemann Educational Book, 1980, p. 4.

[2] د. عبد الله عبد العزيز الصعيدي: الأهمية الاقتصادية لتشريعات حماية المستهلك، بحث مقدم لندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، التي نظمتها كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، الفترة ٦-٧ ديسمبر ١٩٩٨، ص ٢.

[3] International Labour Organization: Study Guide on Consumer Protection. (Geneva, ILO), 1975, refered in A. S. NWANKWO, op cit, p. 111.

[4] د. أنور احمد رسلان: مفهوم حماية المستهلك، تقرير مقدم لندوة حماية المستهلك في العالم العربي، التي نظمتها جامعة الدول العربية، الفترة ٦: ٨ ابريل ١٩٩٧، ص ٢ .

[5] د أبو العلا علي أبو العلا النمر: حماية المستهلك في العلاقات ذات الطابع الدولي، دار النهضة العربية، القاهرة، الطبعة الأولى، ١٩٨٨، ص ٩.

[6] د. عمر محمد عبد الباقي خليفة: الحماية العقدية للمستهلك- دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، ٢٠٠٤، ص ٤٣.

[7] تقرير المجلس القومي للخدمات والتنمية الاجتماعية- حماية صحة المستهلك، المجالس القومية المتخصصة، الدورة الخامسة عشر، ١٩٩٤/١٩٩٥، ص ٥٤.

حمايته اقتصاديا؛ بمنع الضرر عن ماله[١].

ويستند هذا الاتجاه إلى الاعتبارات الآتية[٢]:

١. مسئولية حماية المستهلك تقع على عاتق عدة أطراف، فهي تبدأ من المستهلك نفسه، مرورا بالمنظمات غير الحكومية، والقطاع الخاص، وصولا إلى الحكومة ذاتها بأجهزتها وهيئاتها المختلفة.

٢. تصطبغ هذه الحماية بالصبغة الاجتماعية، حيث يشارك فيها كل الأطراف داخل المجتمع، كلُ حسب دوره واهتماماته.

٣. تهدف هذه الحماية إلى ضمان حقوق المستهلك، وصيانتها وعدم الاعتداء عليها، والتعويض المناسب الجابر للضرر، في حالة وقوع هذا الاعتداء؛ فهي حماية شاملة لكل ما يؤثر في معيشة المستهلك، ولا تقتصر على بعض الأخطار دون الأخرى.

٤. تشمل هذه الحماية المستهلك، فردا كان أو مجموعة تتعامل بأسماء الأعضاء المشتركين فيها.

ويعتبر الاتجاه الأخير، وبحق، المعبر عما وصل إليه مفهوم حماية المستهلك من تطور، فهو لا يقتصر فقط على التأكيد على حقوق المستهلك، وصيانتها وضمان الحصول عليها، وإنما يضم لذلك كل المجهودات المختصة بهذا الأمر، سواء على المستوى الدولي أو المحلي، فهي جهود مشتركة ومتناسقة تبدأ من المستهلك نفسه، مرورا بالمجتمع المدني والقطاع الخاص، وصولا إلى الأجهزة الحكومية والتنفيذية، سواء من خلال التشريع أو من خلال السلطة التنفيذية.

---

[١] د. احمد جامع: مؤتمر حماية المستهلك في القانون والشريعة الإسلامية، بورسعيد، الفترة من ٤/٢٩ حتى ١٩٩٥/٥/٣، ص ٥٩ وما بعدها. مشار إليه في د. سماح منصور أبو المجد: مرجع سابق، ص ١٨.

[٢] د. طارق الخير: حماية المستهلك ودورها في رفع مستوى الوعي الاستهلاكي لدى المواطن السوري، مجلة جامعة دمشق، المجلد ١٧، العدد الأول، ٢٠٠١، ص ٩٣ وما بعدها.

الفرع الثاني

أهمية حماية المستهلك والأسباب الداعية لذلك

هناك أسباب عديدة ساهمت في السعي نحو توفير حماية للمستهلك، نسعى لبيان ماهيتها قبل أن نبين أهمية حماية المستهلك.

أولا : الأسباب الداعية لحماية المستهلك

تعد الثورة الصناعية الشرارة الأساسية في تطور الاتجاه نحو تعزيز حماية المستهلك، إذ أنها أدت إلى خلق عدد من العوامل التي ساعدت على التركيز نحو رفع الظلم والاستغلال عن المستهلك، والعمل على تسهيل إصدار التشريعات الحمائية في هذا الصدد، على حساب القاعدة التقليدية " دعه يعمل، دعه يمر " التي يرتكز عليها النظام الرأسمالي[١] .

وفضلا عما أحدثته الثورة الصناعية من تغيير تكنولوجي، فان المناخ السياسي الذي ساد في النصف الأول من القرن العشرين، والذي اتُخذت فيه مواقف ضد المؤسسات التجارية الكبرى، واحتكار السلع، كان لها فضل في تعزيز الإجراءات نحو كفالة وتنمية حماية المستهلك.

يضاف إلى ذلك التطورات الاجتماعية، التي تمثلت في رفع مستوى المعيشة، والثورة المعرفية، وتنامي حركات الحقوق المدنية، وتنوع وسائل تأثيرها على القرارات الحكومية، سواء من خلال وسائل الإعلام أو الصحافة أو المظاهرات. وكذلك ممارسات السوق غير الشريفة كالإعلانات الكاذبة والغش والتدليس في جودة ومميزات وخصائص السلع، كل ذلك من الأسباب التي عززت من جهود حماية المستهلك[٢] .

ويمكن تفصيل أسباب حماية المستهلك في الآتي:

١. اتساع الفجوة المعرفية بين المستهلك والمهني: حيث تسبب تطور ونمو حجم سوق

[1] Firas Yosef Kasassbeh: Consumer Protection Against Unfair Contract Terms, In the Light of the Jordenian Civil Code and the English Regulations on Unfair Terms in Consumer Contract 1994. thesis. Newcastle University, 2006, p. 8.

[2] Ibed, p. 8 et s.

الاستهلاك بعد الحرب العالمية الثانية، وارتباطه بشكل كبير بتطور شكل الإنتاج، وأنواع المنتجات، وتعقد أساليب الإنتاج، إلى اتساع فجوة المعلومات بين المستهلك – الذي، بالكاد، قد لا يعرف عن السلعة إلا من خلال ما يقدمه المنتج له من معلومات عنها – وبين المنتج الذي يملك المعرفة الكاملة عن السلعة ومضارها ومخاطرها[١].

٢. غياب الوعي لدى المستهلك: فالمستهلك – خاصة في الدول النامية – ذو عادات استهلاكية خاطئة، ويفتقر إلى الخبرة[٢]، فهو يسعى عند اكتشاف تعيب السلعة إلى التخلص منها، أو إعادة بيعها، بدلا من إبلاغ السلطات المختصة عن ذلك. بل قد يدفع أكثر من قيمتها، دون اتخاذ إجراء ايجابي حيال ذلك[٣]. وقد يقبل أي مستوى من المعاملة تقدم إليه متسامحا عن حقوقه[٤]. كما أن عدم علمه بالقوانين والحقوق المقررة له بناء على هذه القوانين، يشكل حائطا يحول دون تحقيق الحماية له، ذلك أن نجاح وفعالية النظام القانوني والمؤسسي لحماية المستهلك يتوقف في أول الأمر على المستهلك نفسه[٥].

٣. غياب العدالة أو صعوبة الحصول عليها: ذلك أن الأضرار التي تصيب المستهلك جراء الاعتداء على حقوقه، تتطلب حصوله على تعويض عادل وكامل وجابر للضرر الذي حدث له[٦]. فالواقع العملي يؤكد أن المستهلكين غالبا ما يتجاهلون الحصول على ذلك التعويض بالطرق القانونية المتاحة، إما بسبب بطء العدالة وتكلفتها وإضاعة الوقت[٧]، أو بسبب صعوبة الحصول على هذا التعويض – إن حكم به – لوجود معوقات، بشأن تفعيل وتنفيذ قرارات المحاكم الصادرة بشأنه، أو طرق اقتضاء التعويض ذاتها[٨].

---

1 Gurjeet Singh: Consumer Protection Law in India: Asocio- Legal Study, thesis, University of London, 1993, p. 13.

٢ د. عابد فضليه: حماية المستهلك في الجمهورية العربية السورية، مجلة جامعة دمشق، المجلد ١٧، العدد الأول، ٢٠٠١، ص ١٤٥.

٣ د. عبد الستار أبو عشره: حماية المستهلك بين النظرية والتطبيق، دار الغد العربي، القاهرة، ١٩٩٩، ص ٤٦.

٤ د. مصطفى محمود عبد العال: مرجع سابق، ص ١٩٩ وما بعدها.

٥ د. احمد إبراهيم عبد الهادي: إدارة المبيعات وحماية المستهلك، مركز الدراسات القانونية والفنية، جامعة القاهرة، ٢٠٠٣، ص ٥٩.

٦ د. عابد فضليه: مرجع سابق، ص ١٤٤.

7 G. Singh, op. Cit, p. 16.

8 See: Sarah Yeomans: European Union Consumer Policy- A Critique. An Examination of Consumer Economic Rights Across Borders, thesis, Loughborough University, 2003, p. 9.

٤. عدم استماع رجال الأعمال لشكاوى المستهلكين: فهناك جانب كبير من الشركات لا يسعى إلى دراسة شكاوى المستهلكين بشان منتجاتها، ولا تحاول معالجة تلك المشكلات أو وضع حلول لها[١]. وبمبادرة فردية من تلك الشركات، قد تسعى إلى إنشاء قسم خاص لمعالجة تلك الشكاوى، أو وضع إعلان مبادئ لأخلاقيات المهنة بين أرباب المهنة الواحدة، لكن الواقع يؤكد، أنها محض محاولات فردية غير مؤثرة، وغير ملزمة لباقي أعضاء المهنة[٢]. هذا فضلا عن استغلال هذه الشركات لمركزها المسيطر في تضمين عقودها مع المستهلكين شروطا غامضة بشان الضمان، وعدم توفير المعلومات الضرورية للمستهلك، وممارسة الإعلانات الكاذبة والمضللة[٣]. وإذا حاول المستهلك مواجهة تلك الشركات فانه – في ظل غياب الحماية الفعالة المؤثرة – سيكون في وضع غير متوازن مع تلك الشركات؛ بسبب التفاوت الصارخ في المعرفة، مما يقلل فرص الحصول على تعويض مناسب[٤].

٥. أسباب تتعلق بالدول النامية: فالمستهلك – في الدول النامية – يفتقر إلى الأمان الاقتصادي، أي عدم قدرته على شراء السلع والخدمات التي يحتاجها، بغض النظر عن سعر أو نوعية أو توافر هذه السلع والخدمات[٥]. كما انه يفتقر للأمن الغذائي سواء سواء على المستوى الفردي أو الأسري، فالكم الهائل والتنوع في السلع والخدمات التي تقدم للمستهلك، يضعه أمام حيرة شديدة ومربكة ومعقدة، تتمثل في صعوبة مراقبة سلامة ونوعية هذه الغذاء[٦].

٦. أسباب تتعلق بالدول المتقدمة: حيث اتجه بعض المفكرين إلى ربط تنامي حركة حماية المستهلك بالصندوق الانتخابي، إذ ارجعوا ذلك النمو إلى حاجة التكتلات السياسية في الدول الصناعية، خاصة في النصف الثاني من القرن العشرين، إلى كسب رضاء الناخبين، الذين يشكل المستهلك قاعدتهم العريضة[٧].

---

[١] د. محمد صادق بازوله: إدارة التسويق، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٨١، ص. ص ٢٨٦: ٢٨٨.

[2] G. Singh: op. cit, p. 15.

[٣] د. طارق الخير: مرجع سابق، ص ٩٥.

[4] G. Singh: op. cit, p. 16.

[٥] د. عابد فضليه: مرجع سابق، ص ١٤١.

[٦] المرجع السابق، ص ١٤١ وما بعدها.

[٧] د. عدنان إبراهيم سرحان: حق المستهلك في الحصول على الحقائق (المعلومات والبيانات الصحيحة عن السلع والخدمات والخدمات) – دراسة مقارنة في القانونية الإماراتي والبحريني، مجلة المفكر، العدد الثامن ، الصادرة عن كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ص ١١.

ثانيا: أهمية حماية المستهلك

إن حماية المستهلكين حماية مطلوبة، ليس فقط لأنها حق للمستهلكين واحترام لإنسانيتهم، وإنما أيضا لأنها قواعد انضباط لاغنى عنها لأي مجتمع اقتصادي يرغب في التقدم والنمو[١]، وذلك بحصول المستهلكين على حاجاتهم ورغباتهم من السلع والخدمات دون تحمل تكاليف كبيرة، وان يلتزم المنتجون بممارسة مهامهم وفق قواعد صحيحة، دون إنقاص لحقوق المستهلكين أو خداعهم أو غشهم[٢]. فإذا فُرض أن المستهلك يسعى لاتخاذ قراره بالشراء، بشكل سليم ومدروس، فانه معرّض للوقوع في احد نوعين من المشاكل هي[٣]:

١. عدم اختيار البديل المناسب للسعلة أو الخدمة، سعرا ونوعا؛ بسبب جهله لمعطيات السوق.

٢. الوقوع ضحية غش أو خداع مباشر أو غير مباشر من قبل المنتجين.

لذا فالمستهلك بحاجة إلى الحماية والرعاية، باعتباره الطرف الأضعف في العلاقة الاستهلاكية، ولهذه الحماية جانبان[٤]:

١. حماية المستهلك من نفسه؛ بتعمد استهلاك ما يضره، وحمايته من قلة خبرته وجهله.

٢. حماية المستهلك من غيره؛ بحمايته من غش وتدليس المنتجين، أو عدم مراعاة القواعد الخاصة بالإنتاج.

والمشرع عندما يتدخل لتوفير الحماية للمستهلكين، يحاول – بطريقة قانونية – دفع المستهلك ليرفع من مرتبته كآخر حلقه في السلسة الاقتصادية إلى مرتبة تجعله على قدم المساواة مع المهني الرابض في أولى حلقات هذه السلسة[٥]. ولا يسعى المشرع – عند تنظيمه لحماية المستهلك – إلى ترجيح مصالح احد طرفي العلاقة الاستهلاكية ، وإنما يسعى إلى تحقيق

---

١ د. شريف لطفي: حماية المستهلكين في اقتصاد السوق، دار الشروق، القاهرة، الطبعة الثانية، ١٩٩٤، ص ١٦.

٢ د. الداوي الشيخ: تحليل آليات حماية المستهلك في ظل الخداع والغش التسويقي- حالة الجزائر، ص ٣ ، منشور على موقع www.eco.asu.edu.jo/ecofaculty/wpcontent/uploads/2001/.../7.doc تاريخ الزيارة ٢٠١٢/١/١٥.

٣ د. عابد فضلية: مرجع سابق، ص ١٢٦.

٤ د. طارق الخير: مرجع سابق، ص ٩٤.

٥ جرعود الياقوت: مرجع سابق، ص ٣١.

التوازن بين التزاماتهما، وتحقيق المساواة بينهما، وحماية الطرف الضعيف، الذي يكون عادة المستهلك[1].

[1] Philipe MALINVAUD: La protection de consommateur, D.S., 1981, p. 49 et s.

المطلب الثاني

خصائص ومجالات حماية المستهلك

تتميز حماية المستهلك بمجموعة من الخصائص، انتهى إليها التطور المصاحب لتلك الحركة، خاصة في الدول المتقدمة، حتى تؤتي ثمرها، وهي توفير حماية فعالة ومتكاملة للمستهلك (الفرع الأول). كما أن هذه الحماية في سبيل تحقيق أهدافها، تسلك مجالات متعددة، وتأخذ أشكالا متنوعة (الفرع الثاني).

الفرع الأول

خصائص حماية المستهلك

إذا كنا قد انتهينا إلى أن حركة حماية المستهلك حركة اجتماعية، تسعى إلى ضمان حقوق المستهلك وصيانتها وضمان عدم الاعتداء عليها، وذلك عن طريق مجهودات تقدم من أطياف المجتمع ابتداء من المستهلك نفسه، مرورا بالمجتمع المدني والقطاع الخاص، حتى تنتهي بالدولة متمثلة في أجهزتها المختلفة، وذلك كله على نحو متناسق ومتناغم. فان هذه الحماية – وفقا للسابق – يجب أن تتسم بخصائص معينة هي[1] :

أ- عمومية الحماية: إذ يجب أن يتمتع بها كل من ينطبق عليه وصف المستهلك

[1] د. راضي عبد المعطي علي السيد: الاتجاه إلى خلق نظرية عامة في القانون الإداري لحماية المستهلك – دراسة مقارنة، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة أسيوط، ٢٠٠٢، ٧٢ وما بعدها؛ جاسم ناصر عبد العزيز ناصر المليفي: الحماية الجنائية للمستهلك – دراسة مقارنة بين مصر والكويت، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة حلون، ٢٠١١، ص ٩٠ وما بعدها؛ د. عمر عبد الباقي خليفة: مرجع سابق، ص ٤٨ وما بعدها.

بالمعنى الفني للكلمة[1]، دون تفرقة بحسب الوضع الاقتصادي أو الاجتماعي، أو بسبب الجنس أو اللون. فمناط التمتع بالحماية أن يكون المتعاقد مستهلكا، إذ هي حماية لجميع المستهلكين وبالمساواة فيما بينهم.

ب- دائمية الحماية: إذ يجب أن يتم الاستفادة من مبادئها وقواعدها بشكل دائم، ودون تخصيص وقت معين لذلك، أو الارتباط بظروف معينة، والعمل على تنميتها وتعزيزها والاستفادة مما وصلت إليه من تطور لا يجب التنازل عنه أو التهاون فيه.

ج- العدالة والملائمة[2]: إذا يجب أن تتصف هذه الحماية بالعدالة في موازنتها لحقوق وواجبات ومصالح أطراف كل تعامل، فليس المطلوب أن تكون هذه الحماية حماية جائرة، فيها افتئات على الحقوق العادلة للطرف الآخر (المنتج)[3]. بل يجب أن تتصف هذه الحماية بالعدالة في موازنتها لحقوق وواجبات ومصالح وأطراف كل تعامل[4].كما لا يجب أن تتخذ هذه الحماية صورة مناقضة لآليات السوق، أو تمثل عائقا أمام حرية التجارة الدولية، أو تتعارض مع مقتضياتها[5].

د- شمولية الحماية: وتتحقق هذه الشمولية على عدة محاور هي :

١. يجب أن تكون الحماية شاملة، ابتداء من مجال الإنتاج حتى مجال الاستهلاك، سواء للسلع أو الخدمات.

٢. يجب ان تكون الحماية شاملة لكافة مراحل العقد، بداية من المرحلة التي تسبق إبرامه، ومرورا بمرحلتي إبرامه وتنفيذه، والمرحلة التي تلي ذلك.

٣. يجب ان تشمل الحماية كافة المواقف والموضوعات المتعلقة بالعلاقة الاستهلاكية إجمالا، كأطرافها، والعقد والمعقود عليه، وظروف التعاقد، والقواعد القانونية

---

[1] للمستهلك مفهومان، أحدهما مفهوم ضيق، والأخر مفهوم واسع، سيأتي شرحهما في المبحث الثاني من هذا الفصل التمهيدي.

[2] د. شريف لطفي: مرجع سابق، ص ٩.

[3] د. السيد خلف الله عبد العال احمد: الحماية الجنائية للمستهلك من جرائم التدليس والغش في ضوء الشريعة الإسلامية والقوانين الوضعية، بدون ناشر، ١٩٩٩، ص ٧.

[4] د. أنور احمد رسلان: الحماية التشريعية للمستهلك، تقرير مقدم إلى ندوة حماية المستهلك في ظل النظام العالمي الجديد، المنعقدة بوزارة التموين المصرية، في ٢ نوفمبر ٢٠٠٠، ص ٨.

[5] د. حسن عبد الباسط جميعي: حماية المستهلك – الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الإذعان، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٦، ص ١٩.

الحاكمة.

٤. يجب ان تشمل الحماية جميع المستهلكين في كل أنحاء الدولة، دون تفرقة بين إقليم وأخر.

الفرع الثاني

مجالات ومحاور حماية المستهلك

أولا: مجالات حماية المستهلك

يتعرض المستهلك – في الدول المتقدمة والنامية على السواء – للتعدي على حقوقه من قبل الشركات والمنظمات التي يتعامل معها، والتي تسعى إلى تحقيق اكبر ربح ممكن، على حساب المستهلك ومصالحه، وتظهر هذه الاعتداءات في الأتي[١]:

أ- الإعلان: حيث تسعى تلك المنظمات والشركات إلى تضليل المستهلك في رسالتها الإعلانية، وإثارة الغرائز لديه، بهدف الحصول على السلعة، حتى ولو كان في غنى عنها.

ب- الضمان: حيث غالبا ما يتضمن العقد شروطا تخفف من ضمان البائع لصلاحية المبيع، أو تلغي هذا الضمان كلية.

ج- الإعلام: وخاصة فيما يتعلق بكيفية استعمال وبيان مخاطرها والأضرار التي تنشا عن استخدامها.

د- السعر: سواء عن طريق فرض أسعار لا تنسجم مع قدرة المستهلك العادية، أو التلاعب في السعر عن طريق البيع بالتقسيط، والتخفيضات الصورية، وغيرها من الأساليب غير المشروعة.

هـ- التوزيع: الذي يؤدي بالمستهلك لبذل جهد للوصول إلى السلعة، أو تمييز بعض

[١] د. الداوي الشيخ: مرجع سابق، ص ٤ وما بعدها؛ احمد السيد كردي: مرجع سابق، ص ١٩ وما بعدها، د. زكي خليل المساعد: التسويق في المفهوم الشامل، دار المكتبة الوطنية، عمان، الطبعة الأولى، ١٩٩٨، ص ص ٤٩٢: ٤٩٩.

المستهلكين عن غيرهم في ذلك، أو عدم عرض المنتجات في الوقت المناسب.

و- التعبئة والتغليف:باستخدام مواد غير صحية، أو غير ملائمة لذلك مما يعرض صحة المستهلكين للضرر.

ز- المقاييس والأوزان والمواصفات: كالنقص في الوزن أو الحجم أو المكونات، ويعزز ذلك عدم وجود جهاز رقابي قوي، يفرض المواصفات القياسية المقررة بموجب التشريعات التنظيمية في هذا الشأن.

ح- النقل والتخزين: حيث يؤدي عدم استخدام الأساليب المثالية في النقل والتخزين إلى تعرض المستهلك لأضرار صحية، خاصة إذا كانت تلك المواد سريعة التلف، كالمواد الغذائية.

لذلك، فلقد استقرت النظم القانونية – سواء على المستوى الدولي أو المستوى المحلي – على محاربة مجالات التعدي تلك، بتوفير الحماية للمستهلك عن طريق توفير الأمن والأمان له عن طريق عدة محاور[١] هي:

أ- حماية الأمن الجسدي للمستهلك: ويقصد بذلك ان تكون السلعة مطابقة لمواصفات الجودة، ولا يترتب على استخدامها إضرار بالمستهلك[٢]، ويكون ذلك بوضع الضوابط والمعايير التي يجب ان تخضع لها السلعة عند إنتاجها، واعتماد التدابير اللازمة لضمان الأمان في المنتجات. وتحديد المواصفات القياسية للسلع يمثل الحد الأدنى الواجب توافره بها. بالإضافة إلى إيجاد نظم فعالة لسحب المنتجات التي تظهر خطورتها بعد طرحا في الأسواق، مع إخطار وإعلام جمهور المستهلكين بذلك.

ب- حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك: وهي ذات شقين:

١ - تمكين المستهلك من الحصول على الفائدة المثلى من موارده، وحمايته من

---

[١] شكلت هذه المحاور فيما بعد حقوق المستهلك المعترف بها دوليا ومحليا. وهي حق الأمان، حق الحصول على المعلومات، حق سماع رأيه، حق الاختيار، حق التعويض، حق التثقيف، حق إشباع احتياجاته الأساسية، حق العيش في بيئة صحية، حق المقاطعة. في تفصيل ذلك، انظر: مريم خليفي: الالتزام بالإعلام الالكتروني وشفافية التعامل في مجال التجارة الالكترونية، مجلة دفاتر السياسة والقانون، الجزائر، العدد الرابع، يونيه ٢٠١١، ص ص ٢٢: ٢٥؛ احمد السيد كردي: مرجع سابق، ص ص ٢٥: ٣٠؛ د. خالد ممدوح إبراهيم: مرجع سابق، ص ٣٦ وما بعدها.

[٢] د. مصطفى أبو عمرو: الالتزام بالإعلام في عقود الاستهلاك – دراسة مقارنة في القانون الفرنسي والتشريعات العربية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠١٠، ص ٢٩.

الممارسات التي تضر بمصالحة الاقتصادية[١]. ويرتبط ذلك بوجود منافسة نزيهة وفعالة بين المنتجين، تؤثر إيجابا في أنتاج السلع وتقديم الخدمات بصورة جيدة وبأقل التكاليف[٢]. وقد استقر لدى غالبية الفقه الاقتصادي ان المنافسة تدر الكثير من النفع للمستهلكين، طالما بقيت قوية وعادلة؛ إذ أنها عندئذ تمنع الاستغلال الجائر للمستهلكين[٣].

٢ - وجود تدابير قانونية وإدارية[٤] تمكن المستهلك من الحصول على التعويضات العادلة الجابرة للضرر الحادث له، وان يقضى بها وفق إجراءات سريعة ومنضبطة ومنخفضة التكاليف[٥].

ج- حماية فكر المستهلك وثقافته: وينحصر ذلك في عدة جوانب:

١ – ضرورة توفير معلومات كافية للمستهلك عن مكونات المنتج وكيفية استخدامه، والآثار الجانبية لبعض السلع، واحتياطات الاستعمال، وغيرها من المعلومات التي توفر للمستهلك الاستخدام الأمثل للسلعة، وعدم إهدار قيمتها، وكذلك عدم إلحاق أية أضرار جسدية أو اقتصادية له جراء استخدام تلك السلع[٦].

٢ – وضع برامج تثقيفية تتضمن موضوعات عديدة[٧]، بحيث يكون هدفها تعليم

---

[١] د. عمر عبد الباقي خليفة: مرجع سابق، ص ١٤.

[٢] د. حسن عبد الباسط جميعي: مفاهيم حماية المستهلك، مرجع سابق، ص ٧. د. سماح منصور أبو المجد: مرجع سابق، ص ٤٤.

[٣] في تفصيل ذلك يراجع:

Anne- Lise SIBONY: Le juge et le raisonnement economique en droit de la concurrence, L.G.D.J.,Paris, 2008, p.p. 119: 136.

[٤] يشمل ذلك حق المستهلك في نشر شكواه واقتراحه. وينبغي على المنظمات المعنية تسجيل تلك الشكاوى، وتأكيد اتخاذ قرار بشأنها، إذ ان تلك الشكاوى والمقترحات تعد من أهم مصادر المعلومات التي تؤثر في تحديد اتجاهات الرقابة. د. صديق محمد عفيفي: حماية المستهلك، مجلة الإدارة، المجلد ١٠، العدد ٣، يناير ١٩٧٨، ص ص ١٤١: ١٤٦ مشار إليه في د. مصطفى احمد أبو عمرو: مرجع سابق، ص ٣١.

[5] Yvan MARKOUITS: La directive C.E.E. du 25 juillet 1985 sur la resposabilite du fait des produits defectueux, L.G.D.J.,Paris,1990, p. 90

[٦] د. مصطفى أبو عمرو: مرجع سابق، ص ٤٧.

[٧] اتخذت الدول المتقدمة خطوات جريئة وواسعة في هذا الشأن ، فلقد أعلن الميثاق الأوروبي لحماية المستهلك بقراره رقم ٥٤٣ في ١٩٧٣/٥/١٧ وجوب تعليم المستهلك، ووضع مناهج لتنفيذه؛ وذلك بإدخال مادة تعليم المستهلك ضمن المناهج

المستهلك وتدريبه على الاستهلاك الرشيد، وتوعيته من مخاطر المنتجات والسلع[1]، وتوعيته أيضا من اساليب الغش والخداع التي يمارسها المنتجون وكيفية مواجهتها[2]. فضلا عن إعلامه بالتشريعات الحمائية والجهات المعاونة في الحماية لسهولة اقتضاء حقوقه إذا ما اضطر إلى ذلك[3].

٣ – نشر مواصفات السلع والمنتجات والمواد الداخلة في تكوينها، مع عقد مقارنة بينها وبين ما يماثلها في السوق؛ لإمكانية التمييز بين الجيد والردئ[4].

٤ – إزالة أية عوائق تحول دون وصول المعلومات إلى المستهلك بصورة صحيحة وفعالة، كتجنب الألفاظ الفنية المعقدة، وإلزام المؤسسات التي تتخذ أسماء أجنبية لنشاطها بان تدون كافة المعلومات المتعلقة بالسلعة على أغلفتها باللغة الوطنية[5].

د- حماية الإرادة التعاقدية للمستهلك: حيث يجب ان تتحرر إرادة المستهلك من أية ضغوط قد تمارس عليها وتدفعها للتعاقد دون رغبة حقيقية، كاستخدام وسائل البيع المستحدثة مثل البيع بالمنزل، أو استخدام الإعلانات التجارية لكي تدفع المستهلك

الدراسية في المدارس؛ لتكوين السلوك الاستهلاكي السليم منذ الصغر، وكذلك تعليم الكبار عن طريق وسائل الاتصال المختلفة . كما أعلن المجلس في ١٩٧٥/٤/١٤ ان حماية المستهلك وتعليمه يعدا هدفا لكل دولة من الدول الأعضاء. ووضع لذلك برنامجا تمت الموافقة عليه في ١٩٨١/٥/١٩.

[1] د. عمرو عبد الباقي خليفة: مرجع سابق، ص ٤٧.

وقد حذت الولايات المتحدة الأمريكية حذو المجلس الأوروبي، فقد عقد مؤتمر في واشنطن عام ١٩٨١، بخصوص تعليم المستهلك وتعريفه بكل ما يتعلق بحقوقه وواجباته إزاء السلع والخدمات التي يقدم على شرائها، مع إصدار تعليمات إلى موظفي الدولة في جميع الوزارات والمصالح بحسن معاملة المستهلك وتعريفه بالجهات التي يجب عليه ان يتجه إليها للحصول على المعلومات اللازمة له.

كما حذت ولاية فلوريدا حذو ولاية واشنطن في الاهتمام بتعليم المستهلك، فكانت أكثر عمليا في تنفيذ النظرية فأدرجت مادة تعليم المستهلك ضمن البرامج الدراسية القانونية، مع القيام برحلات ميدانية بإشراف المدرسين إلى مراكز الشرطة والمحاكم والسجون وجمعيات حماية المستهلك، فضلا عن تنظيم دراسات مسائية لكبار ربات البيوت لتحقيق هذا الهدف.

كما نص الدستور البرتغالي على حق المستهلك في التعليم، على ان يتم ذلك بكافة الطرق، وخاصة باستخدام وسائل الاتصال الجماهيرية.

راجع في ذلك د. مرفت عبد المنعم عبد الصادق: الحماية الجنائية للمستهلك، د ن، القاهرة، ١٩٩٩، ص ٥٣.

[2] د. حسن عبد الباسط جميعي: حماية المستهلك، مرجع سابق، ص ٢١.

[3] د. حسن عبد الباسط جميعي: مفاهيم حماية المستهلك، مرجع سابق، ص ٨.

[4] د. عمر عبد الباقي خليفة: مرجع سابق، ص ٤٧.

[5] د. محمد يونس عبد السميع الحمداوي: البعد اللغوي في منظومة حماية المستهلك، تقرير مقدم إلى ندوة حماية المستهلك في العالم العربي، الجوانب القانونية للحماية، القاهرة، الفترة من ٦: ٨ ابريل ١٩٩٧، ص ٢ . مشار إليه في المرجع السابق.

لشراء ما لا يريد أو ما ليس بحاجة إليه[١]، كما يجب ان تكون الإرادة بمنأى عن الممارسات التعسفية والعدوانية الصادرة من المتعاقد الآخر، كالعقود سابقة التجهيز والشروط التعسفية[٢]، كما يجب حماية المستهلك من استغلال المتعاقد الآخر لعدم خبرته[٣]، مع إلزامه بما لم يعلم أو يدرك من شروط والتزامات تغل يده وتثقل كاهله.

ثانيا: محاور حماية المستهلك:

تقوم حماية المستهلك على ثلاثة محاور هي:

i. محور رقابي: يضمن سلامة المعروض من السلع والخدمات، ومطابقتها للمواصفات القياسية العالمية، وتقوم الأجهزة الحكومية بهذا الدور بصفة أساسية[٤]، بالإضافة إلى مؤسسات المجتمع المدني، ممثلة في جمعيات حماية المستهلك.

ii. محور تثقيفي وتعليمي وإرشادي: وذلك لرفع وعي المستهلك وتبصيره بحقوقه وواجباته، بما يرشّد قراراته، ويوجهها إلى ما يحقق له القدر الأكبر من الحماية، وذلك من خلال التعاون مع منظمات المجتمع المدني والتنسيق معها.

iii. محور تشريعي: بإيجاد تشريع متكامل لحماية المستهلك[٥] يضمن الأتي[١]:

[١] المرجع السابق، ص ٤٦

[٢] المرجع السابق؛ د. مصطفى احمد أبو عمرو: مرجع سابق، ص ٣٠ وما بعدها.

[٣] المقصود بعدم الخبرة، هو تخلف المعرفة لدى الشخص في نطاق المعاملات، لدرجة لا يستطيع معها ان يدرك مدى التزامه، كالالتزام بشروط لم يفحصها أو لم يدرك مداها على وجه الدقة. وهو في مجال حماية المستهلك يكون خاصا بالسلعة أو العلاقة القانونية محل الاستهلاك. راجع في ذلك: د. احمد إبراهيم مصطفى عطية: النظام القانوني للإعلانات في القانون المدني، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة الإسكندرية، ١٩٥٧، ص ٣٠٩.

[٤] خلال الفترة من ١٩٨١ حتى ١٩٨٣ قامت الحكومة الفرنسية بإنشاء وزارة لشئون الاستهلاك، وفي عام ١٩٨٣ حلت محلها سكرتارية أو وزارة دولة، وفي عام ١٩٩٨ عهدت إلى وزارة التجارة والصناعة الحرفية وشئون الاستهلاك. وبموجب مرسوم صدر عام ١٩٨٥ تم إنشاء الإدارة العامة للمنافسة والاستهلاك ومكافحة الغش وترتب على ذلك دمج مصلحتين كانتا منفصلتين حتى ذلك الوقت هي مصلحة الغش، التي أنشئت لتطبيق قانون أول أغسطس ١٩٠٥ المتعلق بالتدليس والغش، والتي كانت تابعة لوزارة الزراعة حتى عام ١٩٨١. مع، المديرية العامة للمنافسة والاستهلاك، والتي حلت محل إدارة الأسعار المنشاة بالأمر الصادر في ١٩٥٤/٦/٣٠ وتتبع الإدارة العامة للمنافسة والاستهلاك وقمع الغش وزير الاقتصاد والخزانة، ودورها الأساسي هو التحري عن مخالفات قانون الاستهلاك والمنافسة وضبطها. يراجع في ذلك: د. احمد محمد محمد خلف: الحماية الجنائية للمستهلك – دراسة مقارنة، رسالة كتوراة، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، ٢٠٠٢، ص ٤٥٦.

[٥] ان فعالية أي قانون يستوجب فعالية ثلاثة محاور يجب ان يضمنها هي نطاق الحماية التي يوفرها القانون، الالتزامات والحقوق التي تتولد عن نصوص القانون، وآلية التنفيذ المستخدمة لتطبيق نصوص القانون. راجع في ذلك: Faris Yosef Kasassbeh: op. cit, p. II.

١. تحقيق حماية فعالة لحقوقه، وإجراءات مبسطة وغير مكلفة عند حدوث انتهاك له.

٢. إعطاء الصلاحيات اللازمة للمنظمات التي تهدف إلى حماية المستهلك، سواء أكانت حكومية أو غير حكومية.

٣. وضع عقوبات رادعة تتدرج بحسب المخالفة، يقضي بها قضاء متخصص، وبصورة ناجزة وسريعة.

[١] آري محمد علي: مرجع سابق، ص ٤؛ د. مصطفى النجار: مرجع سابق.

المبحث الثاني

تطور مفهوم حماية المستهلك

أن وصول حماية المستهلك إلي الشكل الذي سبق وان حددناه في المبحث السابق، لم يكن بين ليلة وضحاها، وإنما بذل في سبيله جهد جهيد وعمل دؤوب، سواء على المستوى الدولي، أو الإقليمي، أو المحلي – خاصة في الدول المتقدمة. وسوف نوضح في هذا المبحث الجهود الدولية التي بذلت في سبيل حماية المستهلك (المطلب الأول) وتلك التي توصل إليها التشريع المصري (المطلب الثالث)، ولن نتناسى ما قررته الشريعة الإسلامية وما بذله فقهائها من جهد في إقرار حماية المستهلك، استفاد منه التشريع المصري والعربي بشكل كبير (المطلب الثاني)

المطلب الأول

الجهود الدولية في حماية المستهلك

مُورست حماية المستهلك في المجتمعات القديمة، عن طريق إصدار التشريعات اللازمة لذلك، وان كانت هذه التشريعات قد انصبت على القوانين المتعلقة بالأغذية[١]. وبعد الثورة الصناعية (١٧٨٥-١٧٩٥) تكونت المؤسسات الضخمة ذات القدرة الهائلة على الإنتاج والتوزيع، وعلى اثر ذلك قام المستهلكون بتنظيم أنفسهم في جمعيات لحماية حقوقهم. وبرزت هذه الجهود لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية أعوام ١٩٢٧: ١٩٣٦، ثم تلتها أوروبا والقارات الأخرى عام ١٩٥٠. وفي عام ١٩٦٠ تأسست المنظمة الدولية لاتحادات المستهلكين IOCU، وفي عام ١٩٦٢ أنشئ المكتب الإداري لاتحادات المستهلكين BEUC، ثم في عام ١٩٦٧ تأسس اتحاد المستهلكين في دول العالم الثالث[٢].

ولقد ساهم في تعزيز هذه الجهود وتنميتها السياسات الاقتصادية التي انتهجتها الدول والحكومات، فضلا عن سياسات اندماج الشركات الكبرى، والتي سعت للسيطرة على السوق، وتأثير ذلك بالسلب على المستهلك. حيث دفعت هذه الاندماجات إلى ان أصبحت هذه الشركات قوة اقتصادية مؤثرة في رسم سياسات الدول والحكومات، بما يخدم مصالحها، وببسط سيطرتها على الأسواق، خاصة أسواق الدول النامية[٣].

وقد تمثلت هذه الجهود في جهود فردية قامت بها الدول المتقدمة في سبيل إقرار هذه الحقوق وتلك الحماية(الفرع الأول)، وجهود بذلت على المستوى الدولي سواء من قبل الأمم المتحدة أو منظمات المستهلكين الدولية أو على مستوى التكتلات الكبرى كالجماعة الأوروبية (الفرع الثاني).

---

[١] راجع في ذلك؛ د. طارق الخير: مرجع سابق، ص ٩٤.

[٢] المرجع السابق، ص ٩٤ وما بعدها.

[٣] د. كامران حسين الصالحي: قواعد حماية منتجات الأدوية ومدى حماية الاستعمالات الجديدة لها في التشريع المقارن والاتفاقيات الدولية، مجلة الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد ٤٨، السنة ٢٥، أكتوبر ٢٠١١، ص ٣١ وما بعدها.

الفرع الأول

الجهود الفردية للدول المتقدمة في سبيل تحقيق حماية المستهلك.

وسوف نقدم أمثلة لهذه الجهود على النحو التالي:

أولا : جهود حماية المستهلك في الولايات المتحدة الأمريكية.

ظهرت أول حركة قوية تنادي بمبدأ حماية المستهلك في الولايات المتحدة الأمريكية عام ١٨٩١، كحركة اجتماعية وليدة، إذ ظهرت أول منظمة تعني بشئون المستهلكين وهي Consumer League of New York والتي تحولت في الفترة من ١٨٩٣ إلى ١٩٠٣ إلى منظمة قومية[١]، ثم أخذت تلك الحركة في النمو شيئا فشيا حتى تحولت من مجرد جهود فردية إلى جهود جماعية لمحاربة الغلاء والتضخم ورداءة النوعية[٢].

ولقد كان للجهود الفردية من قبل المؤمنين بحماية المستهلك اكبر الأثر على تنامي هذه الحركة في الولايات المتحدة، وقد ظهرت هذه الجهود مبكرا. ففي عام ١٩٠٦ أشار Upton Sinclair في كتابة The Jungle[٣] إلى مبادئ مهمة إلى إدارة المطاعم والأدوية، بقصد منع الضرر بالمستهلك، وقد تأسست على اثر ذلك لجنة التجارة الفيدرالية FTC (The Federal Trade Commission) عام ١٩١٤ لوقف الفساد، ولكنها لم تعط اهتماما لحماية حقوق المستهلك[٤].

---

1 A. S. NWANKWO: Consumerism: op cit, p. 62.

٢ د. محمد رضا أمين: حماية المستهلك في ظل الشريعة الإسلامية- دراسة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، رسالة دكتوراة، كلية التجارة ، جامعة الأزهر، ص ١٢. مشار إليه في د. محمد محمد احمد أبو سيد احمد: مرجع سابق، ص ١٣ وما بعدها.

3 Herbert Jack ROTFELD: A Pessimist's Simplistic Historical Prespective on the Fourth Wave of Consumer Protection, The Journal of Consumer Affairs (JCA), vol. 44, n.2, 2010. p. 424.

٤ آري محمد علي: مرجع سابق، ص ٣.

وبعد الحرب العالمية الأولى، أشار Stuart Chase,F. J. Schlink في كتاب[1] ظهر لهم عام ١٩٢٧ باسم Your Money's Worth إلى التلوث والإعلانات المضللة، وطالبوا بوضع معايير للمنتجات، واختبارها لإعطاء المستهلكين المعلومات اللازمة لاتخاذ قرار الشراء[2]. وكان من نتاج ذلك إنشاء اتحاد المستهلكين Consumer Union والذي أصدر دورية Consumer Report والتي سلطت الضوء على الأغذية والأدوية، ومدى خطورتها على المستهلك. وظهرت عام ١٩٣٨ جمعية Wheeler-Lea، كما زادت فعالية لجنة التجارة الفيدرالية، ولكنها لم تصل إلى المستوى المطلوب لحماية المستهلك[3].

كما أشار Vance Packard عام ١٩٥٠ في كتابه[4] The Hidden Persuders إلى استغلال المستهلك من خلال الإعلانات[5]. وفي عام ١٩٦٥ نشر رالف نادر كتابه[6] Unsafe at Any Speed، والذي هاجم فيه شركة جنرال موتورز لافتقاد سياراتها إلى الأمان، وقد ترتب على ذلك ان سحبت الشركة السيارة من الأسواق[7].

---

[1] for more details, see: A. S. NWANKWO: op. cit, p. 62.

[2] آري محمد علي ، مرجع سابق، ص ٣.

[3] آري محمد علي ، مرجع سابق، ص ٣.

[4] A. S. NWANKWO: op. cit, p. 63.

[5] آري محمد علي ، مرجع سابق، ص ٣.

[6] A. S. NWANKWO: op. cit, p. 63.

[7] د. عبيد محمد إبراهيم: حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية، بحث مقدم إلى ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، المنعقدة في ٦، ٧ ديسمبر ١٩٩٨، فندق هيلتون العين، ص ٩٥ وما بعدها؛ د. جاسم ناصر المليفي: مرجع سابق، ص ٦٧ هامش ١؛ د. طارق الخير: مرجع سابق، ص ٩٤ وما بعدها.

ولم يتوقف رالف نادر عند هذا الحد، بل قد اظهر قدرة على النشاط والحركة والتنظيم لا مثيل لها، فجند طلبة الجامعات للبحث في ملفات الاستهلاك في مجموعة من ٧ طلاب عام ١٩٦٨ ليصبح عددهم ٢٠٠ طالب عام ١٩٧٠ اختيروا من بين ٣٥٠٠ طالب . وفي عام ١٩٦٩ انشأ مركز Center For Study Of Responsive Law والذي اهتم بنشر التقارير حول موضوعات خاصة في مجال الاستهلاك، ثم انشأ على مستوى كبريات الجامعات في أمريكا مجموعات بحث متعددة النشاطات تعرف باسم Public Intrest Research Group، ثم خرج نادر من المحيط الأكاديمي ليكوّن عام ١٩٧١ جمعية للمستهلكين باسم Public Citizenism وبفضل اشتراكات أعضائها ضمت مجموعة من رجال الاختصاصات المختلفة، والذين يتدخلون للدفاع عن مصالح المستهلكين. حتى أصبح نشاطها يمتد في التحقيق من أمان حافظات نوم الأطفال إلى التحقيق في سبب رفض البيت الأبيض تحرير اموال وافق الكونجرس عليها لإنشاء طريق سريع بولاية ميسوري.

راجع في ذلك: J. PERRIEN: Le consommateurisme vers un ouveau consommateur, Gaclan Morien Editeur, 1979, p. 33 et s

وقد أسفرت هذه الجهود عن إعلان الرئيس الأمريكي جون كيندي في ١٥ مارس ١٩٦٢ في خطاب وجهه إلى الكونجرس الأمريكي، والذي تم إقراره فيما بعد كقانون، والتي عرفت بقائمة حقوق المستهلكين[١] Consumer Bill of Rights . وقد طلب فيها الرئيس الأمريكي من الكونجرس وضع قوانين إضافية، حتى تتمكن الحكومة الفيدرالية من تنفيذ التزاماتها قبل المستهلكين. وقد تضمنت الرسالة أسسا هامة وحقوقا أربعة هي الحق في الأمان، الحق في الإعلان، الحق في الاختيار، والحق في الاستماع[٢]. وهي الحقوق الأربع التي اعتمدتها، فيما بعد، الجمعية العامة للأمم المتحدة، وأضافت إليها حقوقا أخرى في إعلان المبادئ الإرشادية لحماية وحقوق المستهلك.

ومن قبل ذلك، واستمر من بعده، كانت هناك ترسانة من التشريعات الخاصة بحماية المستهلك، فقد صدر أول قانون لذلك عام ١٨٧٢ والذي أدان كل من يحاول الخداع والغش عن طريق البريد[٣]. ثم صدر قانون تنظيم الأغذية عام ١٨٩٠، والذي وضع مواصفات صحية تحمي صحة المستهلك من فساد المحتوى من جراء التعليب أو التخزين، مع الالتزام ببيان تاريخ الإنتاج ومدة الصلاحية[٤]. وفي عام ١٩٠٦ صدر قانون المواد الغذائية. وفي عام ١٩٣٨ صدر قانون حماية المستهلك من الإعلان الخادع[٥]. وفي عام ١٩٦٥ صدر قانون بشأن التغليف وكارت المعلومات، والذي يوجب احتواء العلبة والغلاف على ما ينص عليه الكارت. وفي عام ١٩٧٠ صدر قانون تنظيم البيئة وحمايتها من التلوث[٦].

---

[١] د الداوي الشيخ: مرجع سابق، ص ٢؛ عبد العزيز محمود عبد العزيز: مرجع سابق، ص ٢٧ وما بعدها؛ د. جاسم ناصر المليفي: مرجع سابق، ص ٦٦ وما بعدها.

[٢] تم إضافة حق خامس إلى هذه القائمة عن طريق Preston وهو الحق في التعويض، الذي يعني التسوية العادلة، وقد اعتبر Preston هذا الحق مكملا للحق الرابع (الحق في الاستماع إلى المستهلك)، وتقوم فلسفته على انه لا يجب فقط توفير حق للمستهلك في الاعتراض ضد الممارسات التجارية غير الأخلاقية، وإنما يجب توفير القنوات اللازمة لتسجيل اعتراضه، وتحقيقه، وإمداده بالتعويض المرضي والملائم. See: A. S. NWANKWO, op cit, p. 66.

[٣] د. محمد رضا أمين: مرجع سابق، ص ٦١.

[٤] المرجع السابق.

[٥] المرجع السابق، ص ٦٣.

[٦] المرجع السابق.

ثانيا: جهود حماية المستهلك في فرنسا.

لم يكن المستهلكين الفرنسيين اقل سخطا من نظرائهم الأمريكيين، حيال التعدي الدائم على حقوقهم. ففي يناير ١٩٧٩ قامت مجموعة من خمسين شخصا ملثمين بشن هجوم على المراكز التجارية في باريس، وحطموا نوافذها، وأصابوا ستة من رجال الشرطة بجراح، وذلك بسبب عدم رضاهم عن الزيادة المستمرة في أسعار المواد الاستهلاكية[١].

لذلك تدخل المشرع الفرنسي لحماية المستهلك منذ بداية السبعينات[٢]. ففي سنة ١٩٧٢ صدر قانون ديسمبر ١٩٧٢ المنظم لأحكام البيع بالمنزل. ثم صدر قانون ٢٢ في ١٠ يناير ١٩٧٨ مبتغيا حماية المستهلكين ضد إخطار القروض، وتلاه قانون ٢٣ في نفس التاريخ والذي يواجه الشروط التعسفية بالإلغاء حماية للمستهلك. ثم اكتملت هذه النصوص التشريعية بقانون ١٨ يناير ١٩٩٢ والذي جرم التعدي على الأطراف الضعيفة في الرابطة العقدية (المستهلكين). وقد سبق هذه القوانين، قوانين أخرى سعت بصورة مباشرة وغير مباشرة لتوفير حماية للمستهلك، كقانون أول أغسطس ١٩٠٥ الخاص بمكافحة التدليس والغش[٣]. ولقد شكلت هذه الترسانة من القوانين نظاما قانونيا قائما بذاته، لا يتردد البعض عن تسميته بالنظرية العامة لحماية المستهلك[٤].

وفي ٢٦ يوليو ١٩٩٣، أصدر المشرع الفرنسي تقنين الاستهلاك والذي ادخل فيه المشرع الفرنسي الأحكام الواردة في القوانين المختلفة والمتعلقة بالمستهلك، وحقوقه وكيفية حمايته، كما تضمنت نصوصه أحكاما جديدة تتعلق بإعلام المستهلك، وجمعيات حماية المستهلكين،

---

[١] د. طارق الخير: مرجع سابق، ص ٩٤ وما بعدها.

[٢] استعمل مصطلح الاستهلاك لأول مرة في فرنسا عام ١٩٧٢، وذلك في الملتقى الثاني بين معهد القانون بجامعة اكس مرسيليا، ومركز إدارة الأعمال الممثل للغرفة التجارية والصناعية لباريس وليون، خلال الفترة من ١ حتى ١٨ نوفمبر ١٩٧٢. وقد نبه هذا الملتقى الأذهان إلى ظهور ها لقانون، وبدأ نشر العديد من المقالات والأبحاث التي تتعرض بالدراسة والبحث والتحليل لهذا الموضوع. انظر في ذلك د. السيد خليل هيكل: نحو القانون الإداري للاستهلاك- سبل حماية المستهلك، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٨٩، ص ٩٣؛ د. عمرو درويش سيد العربي: الحماية الجنائية للمستهلك من غش الأغذية- محاولة لإقامة نظرية عامة، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، ٢٠٠٤، ص ٣٥.

[٣] د. أسامة احمد بدر: حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني- دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٢، ص ٥٠ وما بعدها.

[٤] د. جمال فاخر النكاس: حماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة للعقد في القانون الكويتي، مجلة الحقوق، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، السنة ١٣، العدد الثاني، يونيه ١٩٨٩، ص ٦٤ وما بعدها.

وتطابق وأمان المنتجات[1].

الفرع الثاني

الجهود المبذولة على المستوى الدولي لحماية المستهلك

يمكن تقسيم هذه الجهود إلى ثلاثة أنوع: الجهود المبذولة على المستوى الأممي، عن طريق الأمم المتحدة وأجهزتها المختلفة، والجهود المبذولة على مستوى المجتمع المدني الدولي عن طريق الاتحاديات الدولية لتجمعات المستهلكين، والجهود المبذولة على مستوى التكتلات والكيانات الإقليمية، كالاتحاد الأوروبي.

<u>أولا: دور الأمم المتحدة في إرساء مبادئ إرشادية لحماية المستهلك.</u>

عمدت هيئة الأمم المتحدة على المصادقة على عدة قرارات، نادت من خلالها بضرورة توفير الحماية اللازمة للمستهلك، عن طريق إقرار قواعد حمائية في الاتفاقيات الدولية. ومن هذه القرارات، القرار رقم ٧٤/ ١٩٧٩ الصادر في ١٩٧٩/٨/٣، والذي اقر بالتأثير المهم لحماية المستهلك على التطور الاقتصادي والاجتماعي للدول، وطالب توفير الصحة والسلامة والظروف المناسبة لعيش الأفراد[2].

وفي ١٩٨٥/٤/٩، أصدرت الجمعية العامة للأمم المتحدة قرارها رقم ٣٩/٢٤٨، والذي أقرت فيه المبادئ الإرشادية لحماية المستهلك[3] والتي هدفت إلى:

---

[1] د. خالد ممدوح إبراهيم: مرجع سابق، ص ٤٢.

[2] يوسف الزوجال: مفهوم المستهلك في التشريع والفقه والقضاء المغربي والمقارن، مجلة الفقة والقانون، ص ١٤ هامش ٣٥. منشور على موقع www.majalah.new.ma تاريخ الزيارة ٢٠١٢/١١/٤.

[3] يعتبر البعض هذه المبادئ محاولة أولية لخلق إطار عمل دولي، يعمل مع الإطار المحلي لسياسة حماية المستهلك. كما إنها تعمل على مساعدة المجتمع الدولي عند وضع سياسة حماية المستهلك، وكذلك التعاون الدولي في هذا المجال. فهذه المبادئ تمثل – لديهم – رأي دولي جماعي، يجب أن تكون عليه القوانين المتعلقة بالمستهلك، والممارسات الموجهة ضده، إذ هي تمثل حد أدنى من الأهداف التي يجب أن يتوقع المستهلك الحصول عليها في كل مكان، والتي تطبق عليه. يراجع G. Singh: op. Cit, p. 56.

١. مراعاة مصالح واحتياجات المستهلكين في جميع الدول، بحقهم في الحصول على منتجات غير خطيرة.

٢. مساعدة الدول على تحقيق، أو مواصلة توفير الحماية لسكانها، بوصفهم مستهلكين.

٣. تمهيد السبيل أمام أنماط الإنتاج والتوزيع التي تلبي احتياجات المستهلكين ورغباتهم.

٤. تشجيع المستويات الرفعية لآداب السلوك للعاملين بإنتاج السلع والخدمات، وتوزيعها على المستهلكين.

٥. مساعدة الدول على الحد من الممارسات التجارية المسيئة، التي تتبعها أي من المؤسسات، على الصعيدين الوطني أو الدولي، والتي تؤثر على المستهلكين تأثيرا ضارا.

٦. تسهيل إنشاء جمعيات حماية المستهلكين المستقلة.

٧. تشجيع تطوير أوضاع السوق، بحيث توفر للمستهلكين مجالات أكثر للاختيار وبأثمان أدنى.

٨. تعزيز التعاون في مجال حماية المستهلك[١].

ولقد تبنت الأمم المتحدة، في قرارها المشار إليه، ذات الحقوق الأربع التي اقرها الرئيس الأمريكي جون كيندي في رسالته للكونجرس عام ١٩٦٢، وأضافت إليها أربعة حقوق أخرى هي[٢] الحق في الكفاية من الاحتياجات الأساسية، الحق في التعويض أو الإنصاف، الحق في التعليم، والحق في بيئة نظيفة.

إلى جانب ذلك تبنت هيئة الأمم المتحدة القرار رقم E/1995/32، والذي ينص على إدراج قاعدة الاستهلاك المستدام، بان يكون الاستهلاك كافلا للحاجات الأساسية للجميع، بانيا للقدرات البشرية، وألا يؤدي استهلاك البعض إلى تعريض رفاهة الآخرين للخطر، وألا يرهن خيارات الأجيال القادمة[٣].

---

[١] د. سماح منصور أبو المجد: مرجع سابق، ص ١٣٩.

[٢] عبد العزيز محمود عبد العزيز: مرجع سابق، ص٣٢.

[٣] جمعية حماية المستهلك السعودية- إدارة العلاقات العامة والإعلام: حماية المستهلك، ١٤٣٠ هـ، ص ٦ وما بعدها. منشور على موقع www.cpa.org.sa تاريخ الزيارة ٢٠١٢/١٢/١٦.

ثانيا: الجهود المبذولة على مستوى اتحادات المستهلكين الدولية.

كان إعلان الرئيس الأمريكي جون كيندي عن حقوق المستهلك الأربعة، في رسالته إلى الكونجرس، بمثابة حق مكتسب لجمعيات حماية المستهلك في العام، حيث تعاونت في تكوين اتحاد دولي أطلق عليه المنظمة الدولية لاتحاد المستهلكين IOCU [١] كمؤسسة أهلية غير هادفة للربح، تضم ١٧٠ جمعية للمستهلك في ٨٥ دولة[٢]. وتتمتع هذه المنظمة بوضع مستشار لدى المجلس الاقتصادي والاجتماعي لمنظمة الأمم المتحدة، ومنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة UNESCO، ومنظمة الأغذية الزراعة FAO [٣]، وتهدف هذه المنظمة إلى[٤]:

١. دعم إنشاء جمعيات حماية المستهلك في دول العالم.
٢. العمل باسم المستهلكين في العالم ونيابة عنهم، لتمكينهم من الحصول على التغذية وماء الشرب والخدمات اللازمة.
٣. تطوير التعاون الدولي، من خلال القيام بالتحاليل المقارنة للموارد والخدمات وتبادل نتائج التحاليل والخبرات.
٤. تحسين المواصفات والخدمات وبرامج التثقيف للمستهلكين أينما كانوا في العالم.

أما على المستوى العربي، ففي ١٧ ابريل ١٩٩٧، اقر المؤتمر العربي الأول لحماية المستهلك، المنعقد في جامعة الدول العربية، تكوين اللجنة التأسيسية للاتحاد العربي لحماية المستهلك، من جمعيات حماية المستهلك في كل من مصر والإمارات ولبنان، على ان يفتح باب الانضمام لبقية الدول العربية[٥].

وفي الفترة من ٢٩ سبتمبر حتى ٢ أكتوبر ١٩٩٨، وبمشاركة جمعيات حماية المستهلك، عقد في عمان المؤتمر الوطني الأول لحماية المستهلك، بدعوة من الجمعية الوطنية لحماية المستهلك في عمان، والذي تأسس بموجبه الاتحاد العربي للمستهلك، والذي تضمن المبادئ والأهداف

[1] International Organization of Consumer Union

[٢] عبد العزيز محمود عبد العزيز: مرجع سابق، ص ٣٢.

[٣] د. جاسم ناصر المليغي: مرجع سابق، ص ٧٥ وما بعدها.

[٤] د. مصطفى محمود عبد العال: مرجع سابق، ص ٢٤.

[٥] المرجع السابق، ص ٢٥.

التالية[1]:

1. توفير الحماية للمستهلك العربي من المنتجات، وعمليات الإنتاج والخدمات، التي تؤدي إلى مخاطر على صحته وحياته والدفاع عن مصالحة.
2. تزويد المستهلك العربي بالمعلومات الكافية عن السلع والخدمات.
3. حماية المستهلك العربي من الإعلانات المضللة.
4. إلزامية وجود بطاقة البيان على السلع بشكل واضح وصحيح ومطابقة للواقع.
5. تمثيل المستهلك أثناء وضع السياسات الحكومية.
6. تأكيد الحق على إنشاء جمعيات ومنظمات لحماية المستهلك بالأقطار العربية.
7. التعاون والتنسيق بين الجمعيات والمنظمات العربية المعنية بحماية المستهلك.
8. تبادل المعلومات بين البلدان العربية حول السلع والخدمات الضارة بالمستهلك.
9. تشجيع استهلاك السلع المصنعة بالدول العربية، والعمل على تحسين جودتها والسعي لتقارب التشريعات والقوانين العربية المتعلقة بحماية المستهلك.

ثالثا: الجهود المبذولة على مستوى التكتلات الإقليمية.

نشأت السوق الأوروبية بموجب معاهدة روما في ٢٥ مارس ١٩٥٧، ولم تتضمن أية نصوص تتعلق بشئون المستهلكين. غير ان الاهتمام الأوروبي الجماعي بالمستهلكين بدا في مطلع عام ١٩٧٢، في شبه توصية صدرت في قمة باريس لزعماء دول وحكومات السوق[2]. ولقد تبنت الجمعية الاستشارية للمجلس الأوروبي الميثاق الأوروبي لحماية المستهلك في ١٩٧٣/٥/١٧، تطبيقا للقرار رقم[3] ٥٤٣.

وفي عام ١٩٧٥، حدد مجلس وزراء السوق برنامجا أوليا من اجل سياسة لحماية وإعلام المستهلكين، وتم الإعلان فيه عن الحقوق الأساسية للمستهلك وهي[4] حق المستهلك في حماية

---

[1] المرجع السابق.

[2] د. جاسم ناصر المليغي: مرجع سابق، ص ٧٢.

[3] يوسف الزوجال: مرجع سابق، ص ١٤ هامش ٣٥.

[4] د. جاسم ناصر المليغي: مرجع سابق، ص ٧٢ وما بعدها.

صحته وسلامته، حقه في حماية مصالحة الاقتصادية، حقه في التعويض عن الأضرار التي يتعرض لها، حقه في الإعلام والتربية.

وقد سعت الجماعة الأوروبية إلى تطبيق هذه الحقوق وضمانها، عن طريق العديد من التوجيهات، التي صدرت في شان حماية المستهلك، نذكر منها على سبيل المثال[١] :

- توجيه ١٩٧٩/٦/١٩ بشان تحديد أسعار السلع الغذائية.
- توجيه ١٩٨٤/٩/١٠ بشان الدعاية والإعلان المضلل.
- توجيه ١٩٨٥/٦/٢٥ بشان المسئولية عن المنتجات المعيبة.
- توجيه ١٩٨٥/١٢/٢٠ بشان بيع السلع والمنتجات للعملاء في منازلهم.
- توجيه ١٩٨٦/١٢/٢٢ بشان ائتمان في مسائل الاستهلاك.

هذا بجانب القرارات الفنية التي تضع قواعد السلامة والأمان والملاءمة في المنتجات والخدمات المحددة، وتلتزم الدول الأعضاء في الجماعة الأوروبية بإدخال هذه التوجيهات تشريعاتها الداخلية[٢] .

بل إن ميثاق الاتحاد الأوروبي للحقوق الأساسية the Charter of Fundamental Rights of the European Union الصادر من البرلمان الأوروبي، قد أقر في المادة ٣٨ منه على ضرورة قيام السياسات التي يتبناها الاتحاد على تحقيق أعلى مستوى من الحماية للمستهلك Union policies shall ensure a high level of consumer protection.

وبجانب هذه التدابير التشريعية، قد أوجدت الجماعة الأوروبية مؤسسات متخصصة في الشأن الاستهلاكي، فقد أنشأت عام ١٩٧٣ اللجنة الاستشارية للمستهلكين، والتي حلت محلها عام ١٩٩٥ لجنة المستهلكين والتي تعد بمثابة برلمان للمستهلكين، إذ من مهامها تمثيل مصالح المستهلكين لدى اللجنة الأوروبية، وتقديم الاستشارات حول قضايا المستهلكين[٣] . وبجانب ذلك

[١] د. حمد الله محمد حمد الله: مختارات من كتاب قانون الاستهلاك الفرنسي، الجزء الأول، بدون ناشر، ٢٠٠٠، ص ٣٩.
[٢] المرجع السابق
[٣] د. جاسم ناصر المليغي: مرجع سابق، ص ٧٥.

توجد منظمات أوروبية بمثابة فيدراليات لمنظمات وطنية، كالمكتب الأوروبي لاتحاد المستهلكين ومقره بروكسيل، والمنشئ عام ١٩٦٢، والذي يقوم بجمع المعلومات ونشرها[١].

وبجانب المجالين التشريعي والتنظيمي، هناك مجال فني يسير جنبا إلى جنب مع سابقيه، فقد وافق مجلس وزراء منظمة السوق الأوروبية المشتركة في ١٩٧٥/٤/١٤ على البرنامج التمهيدي لحماية المستهلكين، والذي تضمن نوعين من أنظمة الإنذار[٢] :

١. نظام الإنذار اللاحق(نظام مراقبة الحوادث في المنزل الأوروبي) وتأسس عام ١٩٨٦ ويسمح بمخاطبة المستشفيات ودور العلاج والمصحات، بهدف جمع المعلومات المتعلقة بالحوادث الناجمة عن استخدام المنتجات التي يتم استهلاكها، وجمع المعلومات وتحليلها وإخضاعها للدراسة.

٢. نظام الإنذار المبكر (نظام المعلومات الوقائي) يهدف إلى تحقيق التبادل السريع للمعلومات المتعلقة بالأضرار والأخطار المترتبة على المنتجات الموجهة للاستهلاك داخل السوق الأوروبية المشتركة، بإنشاء نظام تبادل سريع للمعلومات بين الجهات الإدارية ذات الاختصاص، وبين اللجنة الأوروبية المكلفة بالتحقق من صحة هذه المعلومات وتوثيقها، حتى تتمكن هذه اللجنة من توجيه إنذار في الحالات التي تتأكد فيها من وجود خطر قائم، أو ضرر محقق، نتيجة استخدام سلع أو مجموعة معيبة من المنتجات.

[١] المرجع السابق.

[٢] د. مرفت عبد المنعم عبد الصادق: مرجع سابق، ص ٥٤، هامش ١٠.

المطلب الثاني

حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية

لم يستخدم فقهاء الشريعة الإسلامية مصطلح " حماية المستهلك "، غير أنهم سلّطوا الضوء على الفعل المادي الذي يؤدي إلى الإساءة إلى المستهلك، وبينوا أحكامه وآثاره، وما يترتب عليه[1] . ولقد كرست الشريعة الإسلامية هذه الحماية من خلال حماية وقائية، وأخرى تشريعية، وأخيرة رقابية على الوجه التالي[2] :

أولا: الحماية الوقائية

تعتمد الحماية الوقائية على التربية الأخلاقية، إذ جعلها الإسلام قانونا داخليا ينبع من الإنسان ذاته، تسانده الضوابط التشريعية كقانون خارجي، يشكلان رادعا للإنسان إذا ضعف أو تعدى[3] . فالإسلام قد اقر مبدأ الحرية المنضبطة، المقيدة بالدين والأخلاق، وفق جملة من المبادئ والأخلاقيات كالتعامل بالحلال، الصدق والأمانة والسماحة في التعامل، العدل، تحريم الأضرار بالغير، والوفاء بالعقود[4] . ولقد جمع الرسول – صلى الله عليه وسلم - ذلك كله في قوله " رحم الله عبدا، سمح إذا باع، وإذا اشترى، وإذا اقتضى"[5] .

---

[1] د. حمد عبيد الكبيسي: دور الشريعة الإسلامية في حماية المستهلك، بحث مقدم لندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، الفترة ٦- ٧ ديسمبر ١٩٩٨، فندق هيلتون العين، ص ١٥.

[2] ليس المقصود، بالطبع، عرض مظاهر حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية على نحو مفصل، فهذا مما يئن هذا المؤَلَف عن الاحاطة به، وإنما الغرض هو بيان عرضٍ موجز للطرق التي بسطتها الشريعة الإسلامية وفقهاؤها نحو إقرار تلك الحماية، وتقنينها.

[3] د. خليفة بابكر الحسن: حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية، بحث مقدم إلى ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، مشار إليها سابقا، ص ٥٢٤.

[4] سكينة بوبلي: الرقابة على النشاط التجاري في الفكر الإسلامي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة الحاج لخضر، باتنه، الجزائر، ٢٠٠٦- ٢٠٠٧، ص ص ١٩: ٢٦.

[5] رواه البخاري عن جابر.

ولقد جعل الإسلام من الدين قياسا لتعاملات المسلم[١]، إذ وضع الإسلام ملامح عامة لحماية المستهلك من خلال توجيهات للتجار، حثهم على إتباعها وتوعد من يخالفها[٢]، وتتلخص في:

١. جعل التاجر الصدوق في تجارته، في مرتبة الأنبياء والصديقين. فقد قال الرسول – صلى الله عليه وسلم - في ذلك "التاجر الصدوق يحشر يوم القيامة مع النبيين والصديقين والشهداء"[٣].

٢. توعد من لا يتقي الله في تجارته بالعذاب يوم القيامة. فقال الرسول الكريم – صلى الله عليه وسلم - في ذلك "ان التجار يبعثون يوم القيامة فجّارا، إلا من اتقى الله وبرّ وصدق".

٣. عَدّ الغَاش من غير المسلمين. فقال – صلى الله عليه وسلم - "من غَش مُسلما في بيع أو شراء فليس منا".

٤. أَوجب على البائع ان يُبين العيب بسلعته، وحرّم إخفائها. فقال – صلى الله عليه وسلم - " المسلم اخو المسلم، لا يحل لمسلم باع من أخيه بيعا، وفيه عيب إلا بينه"[٤].

٥. حَظَرَ الاحتكار، وتَوعّد المحتكر. فقال – صلى الله عليه وسلم - "من احتكر الطعام أربعين يوما، برئ من الله، وبرئ الله منه".

٦. حذّر الإسلام من الدعاية الكاذبة لترويج السلع. فقال تعالى ((مَا يَلفِظُ مِن قَولٍ إلا لَدَية رَقِيبُ عَتيد))[٥]. وقال – صلى الله عليه وسلم - " إن اليمين الكاذبة منفقة للسلعة، ممحقة للكسب"[٦].

٧. توعّد الله من يبخس في الكيل والميزان. فقال تعالى ((ويل للمطففين))[٧].

---

[١] د. قاسم عبد الحميد الوقيدي: التشريع الإسلامي كمصدر أساسي لحماية المستهلك فضلا عن المستثمر، بحث مقدم إلى ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانونية، سابق الإشارة إليها، ص ٧ وما بعدها.

[٢] د. عبيد محمد إبراهيم: حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية، بحث مقدم إلى ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، سابق الإشارة إليها، ص ص ١: ٤.

[٣] رواه الترمذي وقال حديث حسن.

[٤] رواه بن ماجة.

[٥] ق : ١٨

[٦] رواه البخاري ومسلم.

[٧] المطففين : ١.

٨. طلب من التجار تعلم الأحكام الشرعية للتجارة، ليلتزموها ولا يقعوا في مخالفتها، وليطمئن المستهلك في التعامل معهم. فلقد روي عن عمر بن الخطاب – رضي الله عنه - "لا يَتجَر في سُوقنا إلا من تَفَقَهَ في دينه، وإلا أكل الربا شاء أو أبى".

ثانيا: الضوابط التشريعية

حرّم الإسلام الغش بصورتيه، إذ حرم الغش في صورته الايجابية، التي تتمثل في كل سلوك، سواء كان فعلا أم قولا، يقوم بها احد المتعاقدين، لإيقاع الطرف الآخر في الغلط حول حقيقة السلعة أو الخدمة، أو صفاتها. كما حرم الغش في صورته السلبية، إذ حرّم مجرد السكوت عن العيب أو النقص، ولو لم يَبذُل جُهدا في إِخفائه، بحيث يعطي فيها من الإيحاء ما لا يستحقه[١].

وإذا كان الإسلام قد أباح الإعلان عن السلع، واعتبره معاملة تجارية، تقع تحت إطار البيع والشراء، إلا انه أحاطه بعدد من الضمانات، أوجب مراعاتها[٢]. وتتمثل في:

١. الصدق، وذلك بذكر حقيقة السلعة ومميزاتها دون مغالاة، وذكر عيوبها دون مواربة.
٢. عدم الإعلان عن المحرمات.
٣. ألا يكون الإعلان مما يثير الغرائز.
٤. ألا يكون الإعلان به ذمّ لسلع الآخرين وخدماتهم.
٥. تجنب الإعلانات التي تتعارض مع عقيدة الأمة الإسلامية.
٦. ألا تكون الإعلانات باهظة التكاليف، فالله لا يحب المسرفين.

كما اهتم الفقة الإسلامي بالعقود، وخاصة عقد البيع، ووضعوا القواعد والشروط الخاصة بتنظيمه ليسير في إطاره الصحيح، وبدونها يفسد العقد أو يبطل، وهذه الشروط منها

[١] د. سعد الدين صالح دواسن: صيانة عقد البيع من الاستغلال في الفقة الإسلامي، ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، سابق الإشارة إليها، ص ١٢ وما بعدها.

[٢] د. ماهر حامد الحولي، سالم عبد الله أبو مخده: الضوابط الشرعية للإعلانات التجارية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإسلامية، المجلد ١٨، العدد الأول، يناير ٢٠١٠، ص ص ٣٥٧: ٣٦٦. منشور على موقع www.iugaza.edu.ps تاريخ الزيارة ٢٠١٢/١١/٢١.

ما يتعلق بالعاقد، ومنها ما يتعلق بالمعقود عليه، ومنها ما يتعلق بصيغة العقد[١].

وحمايةً للمستهلك، حرمت الشريعة بعض العقود، لما فيها من ضرر للمتعاقد منها:

١. فقد نهى الإسلام عن التغرير في العقود[٢]، سواء بالقول أو الفعل[٣]. وفي سبيل حماية المستهلك من التغرير به حرصت الشريعة الإسلامية على الأمر بالصدق، والنهي عن الكذب، وكراهية الحلف على البيع، والأمر ببيان العيب في المبيع، والنهي عن كتمانه[٤].

٢. كما حرصت الشريعة الإسلامية على حماية المسترسل في البيع من الغرر[٥]، واتخذت الشريعة لذلك تدابير منها تغليظ غبن المسترسل ، إذ اعتبرته ربا[٦]، وأعطت المسترسل المغبون حق فسخ العقد، وجواز عقاب من يغبن المسترسل عن طريق والي الحسبة[٧].

٣. كما حرمت الشريعة البيع بالنجش[٨]، فقد اعتبره الفقهاء نوع من المكر والخداع الذي لا تقره الشريعة[٩]، وقد ذهب بعض الفقهاء إلى إبطال هذا النوع من البيع[١٠].

وزيادة في حماية المستهلك عند التعاقد، أعطته الشريعة الخيار في العقود، وذلك بتمكينه من طلب احد الأمرين، عند توافر شروط الخيار، أما إمضاء العقد أو فسخه. إذ أباح الشارع

---

[١] راجع في ذلك: د. محمود محمد الطنطاوي: حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية، بحث مقدم لندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، سابق الإشارة إليها، ص ص ١٥: ١٨.

[٢] التغرير هو إغراء العاقد، ليأخذ المعقود عليه وهو يعتقد انه أخذه بأقل من قيمته، إذ ان به فوائد كثيرة اشتراه من اجلها، بينما الواقع غير ذلك. د. محمود محمد احمد أبو سيد: مرجع سابق، ص ٢٥٩.

[٣] ويكون التغرير بالقول إذا كان من شانه ان يَغُر العاقد الأخر ويحمله على التعاقد، ويكون بالفعل بما يقوم به العاقد من أعمال بقصد تضليل العاقد الأخر وايهامه في حقيقة المعقود عليه لحملة على التعاقد. المرجع السابق، ص ٢٦٠.

[٤] المرجع السابق، ص ص ٢٦٣: ٢٦٥.

[٥] المسترسل هو الجاهل بقيمة السلعة ولا يحسن المعاملة، أي من لا يماكس عند الشراء، والأساس هنا ليس الثمن الأصلي ، وإنما سعر السوق. المرجع السابق، ص ٢٥٢.

[٦] قال الرسول – صلى الله عليه وسلم - "غبن المسترسل ربا". رواه البيهقي عن انس بن مالك وعلي بن أبي طالب – رضي الله عنه.

[٧] المرجع السابق، ص ص ٢٥٣: ٢٥٨.

[٨] بان يتواطأ صاحب السلعة مع أخر يدخل في صورة مشتري فيزيد في ثمن السلعة بقصد تغرير المشتري الحقيقي ونفع البائع. البائع. المرجع السابق، ص ١٩٧.

[٩] المرجع السابق، ص ١٧٠.

[١٠] المرجع السابق، ص ١٧٨ وما بعدها.

ذلك لمصلحة العاقدين استبقاء للمودة بين الناس، ودفعا للضغائن والأحقاد من أنفسهم[١].

والخيارات – بالنسبة للعقود – كثيرة ومتنوعة، وقد وصل بها الحنفية إلى سبعة عشر خيارا[٢]، خيارا[٢]، ومنها خيار الشرط[٣]، وخيار الرؤية[٤]، وخيار العيب[٥]، وخيار الغبن الفاحش[٦].

كما حرم المشرع الربا، سواء أكان ربا النسيئة؛ وهو الزيادة على رأس المال مقابل الأجل. أو ربا الفضل؛ وهو مبادلة الأصناف الستة الواردة بحديث الرسول – صلى الله عليه وسلم - بمبادلة كل صنف منها بصنف من جنسها مع الزيادة[٧].

ثالثا: الضوابط الرقابية.

قسم الإسلام حاجات الإنسان حسب أهميتها إلى ثلاثة أقسام: الضروريات؛ وهي التي تحقق الكليات الخمس (حفظ الدين، العقل، المال، العرض، النفس) وهي ما يوجب الإسلام الإنفاق عليها أولا. ثم الحاجيات؛ وهي ما ييسر للمستهلك أمور معاشه ضمن حدود وضعه الاقتصادي والاجتماعي. ثم الكماليات؛ وهي دون ما سبق ويحتاج إليها للتزيين والتحسين[٨]. وتظهر الفائدة العملية من هذا التصنيف عند ترتيب الأولويات الخاصة بالإنتاج لتلبية رغبات المستهلكين المتعددة[٩].

ولقد وضع الإسلام للعمل التجاري قصدان، أحدهما عام بتقريب السلع لمن يحتاجها، ورفع المشقة عنهم تيسيرا لحياتهم. وقصد خاص هو مصلحته الشخصية في طلب الرزق

---

[١] د. رمضان علي السيد الشرنباصي: حماية المستهلك في الفقة الإسلامي – دراسة مقارنة، مطبعة الأمانة، القاهرة، الطبعة الأولى، ١٤٠٤ هـ، ١٩٨٤ م، ص ٢٠٤ وما بعدها.

[٢] د. خليفة بابكر الحسن، مرجع سابق، ص ٩.

[٣] وهو ان يشترط المتعاقدان أو أحدهما انه يجوز له إمضاء العقد أو فسخه في زمن معين. د. رمضان علي الشرنباصي، مرجع مرجع سابق، ص ٢٠٤.

[٤] وهو جواز رد المشتري المبيع الذي لم يره. المرجع السابق.

[٥] وهو جواز رد المبيع بعيب قديم إذا لم يكن رآه قبل استلامه أو أخذه بكل الثمن. المرجع السابق، ص ٢٠٤ وما بعدها.

[٦] وهو ان يكون للمغبون الحق في فسخ العقد أو إمضائه. المرجع السابق، ص ٢٠٥.

[٧] راجع في ذلك د. خليفة بابكر الحسن، مرجع سابق، ص ١٠.

[٨] في تفصيل ذلك؛ د. محمد محمد احمد أبو سيد: مرجع سابق، ص ٣٠ وما بعدها؛ سكينة بويلي: مرجع سابق، ص ١٧٢.

[٩] د. محمد محمد احمد أبو سيد: مرجع سابق، ص ٤٢.

الحلال[١]. والقصد العام مقدم على القصد الخاص عند التعارض[٢].

كما وضع الإسلام ضوابط للعملية الإنتاجية، تتمثل في أنتاج ما يعظّم مصلحة الإنسان المادية والمعنوية، وتحريم بعض الأعمال العقيمة من الناحية الإنتاجية، كالمقامرة. وان يكون الإنتاج متفقا مع الترتيب التسلسلي للحاجات الإنسانية، إذ يبدأ بالضرورات، فالحاجات، ثم الكماليات. وإحكام الرقابة على عملية سير الإنتاج وعدم الغش، ثم عدم الإسراف أو التقتير[٣].

وفي إطار هذه المبادئ، أعطت الشريعة الإسلامية أهمية كبرى للرقابة على الأسواق، وذلك عن طريق حفظ المال المتداول فيه، والانتصاب لمراعاته. ويعد ذلك ضمانا إجرائيا لحماية المستهلك من جنوح التجار، إذ تحميه من الغلاء الفاحش وتضمن له سلامة السلع من الفساد، وتساعد على رواج السلع مع عرض لجودة تنافسية عالية[٤].

وقد شُرِعَت لذلك وظيفة المُحتَسِب، وهي وظيفة مُشتَقة من الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر[٥]. والحِسبة وظيفة منصوبة لمراقبة المجتمع وتَتَبُع المنكرات الظاهرة لإنكارها ومنعها[١].

---

[١] د. محمد محمد الطنطاوي: مرجع سابق، ص ٢.

[٢] د. عبيد محمد إبراهيم: مرجع سابق، ص ١.

[٣] في تفصيل ذلك؛ سكينة بوبلي: مرجع سابق، ص ٥٩.

[٤] د. مختار حمحامي: الرقابة الشرعية للسوق وأثرها في حماية المستهلك، بحث مقدم لندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، سابق الإشارة إليها، ص ٩٩.

[٥] د. خليفة بابكر الحسن: مرجع سابق، ص ١٢. والحسبة هي أمر بالمعروف إذا ظهر تركه، ونهي عن المنكر إذا ظهر فعله، وتستند شرعا إلى قول الله تعالى " ولتكن منكم امة يدعون إلى الخير ويأمرون بالمعروف وينهون عن المنكر وأولئك هم المفلحون ". آل عمران: ١٠٤ ؛ والأصل فيها قيام الناس جميعا بها، إذ اعتبرها الشارع فرض كفاية يقع عبؤها على المجتمع كله. لكن بعد كثرة الفتوحات واتساع الدولة خُصِصَ لها في بعض العصور الإسلامية موظف خاص يسمى المحتسب. راجع في ذلك: د. رمضان على الشرنباصي: مرجع سابق، ص ٧٧؛ د. حمد عبيد الكبيسي: مرجع سابق، ص ١٠؛ سكينة بوبلي: مرجع سابق، ص ١٠١؛ د. عكاشة حوالف: نظام الحسبة في الإسلام وأثره في حماية المستهلك، الملتقى الوطني: حماية المستهلك في ظل الانفتاح الاقتصادي، معهد العلوم القانونية والإدارية، المركز الجامعي بالوادي، الجزائر، الفترة من ١٣- ١٤ ابريل ٢٠٠٨، ص ٨٠.

ولقد تولى الرسول – صلى الله عليه وسلم - ولاية الحسبة بنفسه وولاها بعض الصحابة في حياته، وان لم يطلق عليها اسم المحتسب، وعَيَنَ على سوق المدينة عمر بن الخطاب، وسعيد بن العاص – رضي الله عنه - على سوق مكة. وقد اتبع الخلفاء الراشدون منهج الرسول الكريم – صلى الله عليه وسلم - فكان الخليفة يتولاها بنفسه أو يُعَيِن لها من يَراه أهلا للقيام بها، فعمر بن الخطاب – رضي الله عنه - كان يقوم بها بنفسه وعَين على سوق المدينة عبد الله بن عتبة. وفي العهدين الأموي والعباسي، اتسعت رقعة البلاد وضعف الوازع الديني، فانفرد بوظيفة الحسبة محتسب يتولاها بأمر من الخليفة، أو من احد ولاتها. وبذلك أصبحت ولاية مستقلة كولاية القضاء وولاية المظالم. فوضعت لها القواعد وحددت لها الاختصاصات واستقلت سلطة متوليها. وفي مصر شهد نظام الحسبة تطورا كبيرا، واستمر المحتسب يؤدي دوره ووظيفته حتى سنة ١٨٠٥

وللحسبة جانب إداري متعلق بالسلطة عن طريق عمالها المختصين في مراقبة نشاط الأفراد تحقيقا للعدل والفضيلة، وفقا للمبادئ المقررة في الشريعة الإسلامية[٢].

ويشترط في المحتسب ان يكون عالما بالأحكام الشرعية، فقيها، فطنا، عدلا، صارما، صلب في الدين، خبيرا بما يأمر به وينهي عنه، ذا رأي راجح[٣] وتكمن مهام جهاز الحسبة، وصلاحيات المحتسب في[٤] مراقبة الأسعار، الاهتمام إلى النظافة، إنكار البيوع الفاسدة، منع وإنكار أي غش في السلع أو في المكاييل والموازين، مراقبة الجودة، منع التعامل في الأطعمة الفاسدة أو المحرمة أو المضرة بالصحة، والنهي عن منكرات السوق المختلفة.

وللمحتسب ان يعاقب من يضر بالمستهلك بتصرفه، بإخراجه من السوق، أو غلق محله، أو التشهير به، أو بأي عقاب يراه مناسبا وفق قواعد التعذير الشرعية[٥].

كما حارب الإسلام الممارسات الضارة التي يقوم بها التجار وعلى رأسها الاحتكار؛ وهو جمع السلعة وحبسها عن البيع انتظارا لغلاء ثمنها[٦].ففي ذلك أَكَّدَ الرسول – صلى الله عليه وسلم - ان "من احتكر الطعام أربعين يوما برئ من الله وبرئ الله منه".

وقد اتبع الفقة الإسلامي عدة وسائل للقضاء على الاحتكار، فرَغَّبَ في التصريف السريع للسلع تيسيرا على المحتاجين[٧]. فقد قال الرسول – صلى الله عليه وسلم - من جلب طعاما، فباع سعر يومه فكأنما تصدق به". كما دعى إلى التمسك بالصدق والأمانة[٨]، فعن انس –

ميلادية.راجع في ذلك د. إبراهيم الدسوقي الشهاوي: الحسبة في الإسلام، مكتبة دار العروبة، القاهرة، ١٩٦٢، ص ١٢٠؛ حياة عبيد: المحتسب ودوره في حماية المستهلك، الملتقى الوطني، معهد العلوم القانونية والإدارية، المركز الجامعي بالوادي، الجزائر، الفترة ١٣، ١٤ ابريل ٢٠٠٨، ص ١٣٤.

[١] د. عكاشة حوالف: مرجع سابق، ص ٨٠.

[٢] المرجع السابق.

[٣] د. المرجع سابق.

[٤] راجع في تفصيل ذلك: المرجع السابق، ص ٨٣ وما بعدها؛ عبيد محمد إبراهيم: مرجع سابق، ص ١١؛ سكينة بويلي: مرجع سابق، ص ص ١١٠: ١١٣؛ د خليفة بابكر الحسن: مرجع سابق، ص ١٢.

[٥] عبيد محمد إبراهيم: مرجع سابق، ص ١٢.

[٦] الإمام/ محمد مهدي شمس الدين: الاحتكار في الشريعة الإسلامية – بحث فقهي مقارن، المؤسسة الدولية للدراسات والنشر، بيروت، ١٩٩٨، ص ٢٩.

[٧] د. رمضان علي الشرنباصي: مرجع سابق، ص ٣٥ وما بعدها.

[٨] المرجع السابق، ص ٣٦.

رضي الله عنه - قال، قال رسول الله – صلى الله عليه وسلم - التاجر الصدوق تحت ظل العرش يوم القيامة". كما توعد من يحتكر بالعقاب الشديد في الدنيا والآخرة[1]، فقال رسول الله – صلى الله عليه وسلم - "من احتكر الطعام فهو خاطئ".

ولقد أجاز الفقهاء للحاكم أو نائبه، إجبار المحتكر على بيع السلعة التي يحتكرها، إذ يأمره بإخراجها، وبيعها للناس[2]، وإذا تعذر ذلك، كان للحاكم أو من يقوم مقامه، ان ينتزع السلعة المحتكرة من يد البائع، ويتولى بيعها نيابة عنه[3].

ولقد أجاز بعض الفقه الإسلامي[4] للحاكم ان يُسعّر السلعة، بإلزام التجار بسعر معين تُبَاع تُبَاع به السلعة[5]، لان فيه دفع للظلم عن العامة[6]. لكن ينبغي على الحاكم عند التسعير ان يكون تسعير عدل، بان يضمن للتجار ربح يتناسب مع أمثالهم، دون ان يبخسهم أو يظلمهم[7]. ويجب عليه قبل ذلك استشارة أهل الخبرة والنظر من أهل السوق[8]. وإذا خالف التاجر أمر الحاكم، وباع السلعة بسعر أزيد مما قرره، انعقد العقد صحيحا واستحق المطالب التعذير[9].

التعذير[9].

[1] المرجع السابق، ص ٣٧.

[2] الإمام/ محمد مهدي شمس الدين: مرجع سابق، ص ٢٠٠.

[3] المرجع السابق، ص ٢٠٢.

[4] انظر في تفصيل ذلك: د. محمد محمد احمد أبو سيد: مرجع سابق، ص ص ١٤٩: ١٥١.

[5] د. محمود احمد أبو ليل: حكم التسعير في الفقة الإسلامي، ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، سابق الإشارة إليها، ص ٦.

[6] المرجع السابق، ص ٢٣.

[7] : د. محمد محمد احمد أبو سيد: مرجع سابق، ص ١٦٠.

[8] المرجع السابق، ص ١٤٩.

[9] في حكم ذلك تفصيلا، المرجع السابق، ص ١٦٢ وما بعدها.

المطلب الثالث

حماية المستهلك في التشريع المصري

يحتاج المستهلك إلى الحماية أيا كان النظام الاقتصادي المطبق، سواء أكان اقتصادا موجها، أم اقتصاد سوق. وان كان احتياج المستهلك للحماية أوضح في النظام الأخير، الذي يعتمد على القطاع الخاص وغيره في إحداث التنمية الاقتصادية، وتنشيط السوق. ويرجع السبب في ذلك إلى تفنن بعض الطوائف من المهنيين والموزعين والبائعين، وتحايلهم من اجل إقناع المستهلك بالشراء، مستخدمين في ذلك طرقا وأساليب خداعية ومضللة، كالإعلانات الخادعة والمضللة، وطرق البيع المختلفة. فضلا عن التباين في النفوذ بين المنتجين والموزعين من ناحية، والمستهلك من ناحية أخرى، والذي يسمح للطرف الأكثر قوة بفرض إرادته عند التعاقد[١].

ولقد مرت مصر بتطورات اقتصادية وسياسية كبيرة خلال القرن الماضي أثرت، وبلا شك، على التنظيم القانوني والاجتماعي لها. فمن مرحلة التبعية الاقتصادية التي كانت سائدة قبل ثورة ١٩٥٢، ثم تدخل الدولة المباشر في المجال الاقتصادي خلال الفترة من ١٩٥٢- ١٩٧٣، ثم تلاه فترة الانفتاح الاقتصادي، والاتجاه إلى اقتصاد السوق خلال الفترة من ١٩٧٤ حتى بداية التسعينات، ثم مرحلة الإصلاح الاقتصادي. كل هذه المراحل كان لها تأثير كبير على هيكل الاقتصاد المصري، تبعه تأثير كبير على المواطن بوصفه مستهلكا، وعلى مقدار الحماية التي توجه إليه بهذا الوصف إفراطا وتفريطاً.

ومع اتجاه محمد علي (باشا) إلى بناء الدولة الحديثة، صَدَرَت العديد من القوانين المنظمة للحياة الاقتصادية، كإصدار قانون الفلاحة عام ١٨٣٠، الذي تضمن مجموعة من الجرائم التي تتصل بحياة الناس، كالاختلاس والإهمال. وفي عام ١٨٣٧ صدر قانون السياسة نامه الذي حمى بموجبة نشاطات الدولة وعاقب على الرشوة والاختلاس. كما استوحى من قانون العقوبات الفرنسي العديد من المواد كجرائم تقليد الذهب والفضة والنحاس،

---

[١] د. مصطفى محمود عبد العال: مرجع سابق، ص ١٨٤.

وتزويرها، وجلبها وتداولها، وتركيب مشروبات وجواهر مضرة للصحة[١].

وفي عام ١٨٤٤ صدر قانون المنتخبات، الذي عاقب على جرائم النصب والاحتيال والتزوير. وفي عهد الخديوي سعيد صدر القانون الهمايوني عام ١٨٥٥، والذي يعد أول مجموعة قانونية خاصة بالعقوبات عرفتها مصر الحديثة. ثم في ١٤ فبراير ١٩٠٤ صدر قانون العقوبات، والذي استقى أحكامه من التشريع الفرنسي والمدونة الإيطالية البلجيكية. ثم صدر قانون العقوبات الحالي عام ١٩٣٧ ليساير الظروف الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع المصري وبما يلائم السياسة الجنائية الحديثة[٢].

كما افرد المشرع لجرائم الغش والتدليس نصا هو المادة ٢٤٥ والذي ورد في تشريع ١٨٨٣، ثم تلاه نص المادة ٢٢٩ من تشريع ١٩٠٤، والتي أصبحت فيما بعد المادة ٢٢٦ من قانون العقوبات الصادر عام ١٩٣٧، والذي أضاف إليها نص المادة ٣٤٧ والمادة ٣٨٣، الذي عاقب بمقتضاها أفعال الغش في المأكولات والمشروبات والمعادن الثمينة بأي وسيلة، كما عاقب من يستعمل ومن يضبط لدية أيا من هذه السلع المغشوشة[٣].

وخلال الفترة من ١٩٣٧- ١٩٥٢، وبخاصة خلال فترة الحرب العالمية الثانية، وما ترتب عليها من انخفاض سعر القطن، وارتفاع أسعار المواد الغذائية، تدهورت الأوضاع الاجتماعية، واضطرت الدولة إلى التدخل في شئون الإنتاج والاستهلاك والتوزيع، فأصدرت القوانين الاستثنائية المنظمة لشئون الحياة الاقتصادية، ومعظمها يحوي نصوصا جنائية لضمان تنفيذها. فلقد تدخل المشرع لتحديد أسعار بعض السلع، ومنع الاحتكار والمنافسة غير المشروعة بين التجار[٤].

وفي هذه الأثناء، صدر القانون رقم ٩٥ لسنة ١٩٣٩ بتفويض وزير الدفاع بإحصاء جميع

---

[١] د. احمد أنور: الآثار الاجتماعية للعولمة الاقتصادية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، مشروع مكتبة الأسرة، القاهرة، ٢٠٠٤، ص ١٦٣ وما بعدها.

[٢] المرجع السابق، ص ١٦٤ وما بعدها.

[٣] د. محب محمود محب حافظ: موسوعة تشريعات الغش و التدليس- دراسة في التشريع المصري والتشريع الفرنسي والتشريعات العربية في ضوء الفقة وأحكام النقض والإدارية العليا والدستورية العليا، المجلد الأول، دار محمود للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠١٠، ص ٨ وما بعدها.

[٤] د. احمد أنور: مرجع السابق، ص ١٦٥ وما بعدها.

المنتجات والبضائع والأدوات، وباتخاذ التدابير الاستثنائية لتأمين سلامة البلاد. ثم في أول سبتمبر ١٩٣٩ عين وزير يسمى "وزير التموين"، اختصت وزارته بفرض رقابة على تداول السلع الاستهلاكية، واستهلاكها. وصدر قانون ١٦٣ لسنة ١٩٥٠ بشان التسعير الجبري، الذي بموجبه أخضعت المواد التموينية لنظام معين من الإنتاج والتوزيع والاستهلاك، وتحديد أسعار بعض السلع والاستيلاء عليها حماية للمستهلك[١]. كما شهدت هذه الفترة صدور قانون ٤٨ لسنة ١٩٤١ الخاص بمكافحة التدليس والغش، والذي عالج القصور في المواد المتناثرة في التشريع المصري بشان الغش والتدليس[٢].

وبعد ثورة ١٩٥٢ اتجهت الدولة إلى النظام الاشتراكي، وخاصة في فترة الستينيات، التي شهدت بسط يد الدولة على مجالات الإنتاج والتوزيع، وأصبح معظم النشاط الاقتصادي ملكا للقطاع العام عن طريق التأميم، وتم إخضاع نشاط التجارة الداخلية للقيود التي تقررها قوانين التموين والتسعير المرسومة بقوانين ٩٥ لسنة ١٩٤٥، ١٦٣ لسنة ١٩٥٠[٣]. وتعددت القوانين التي تهدف إلى حماية المستهلك من جشع واستغلال التجار، كتلك المتعلقة بالمواصفات القياسية والتوحيد القياسي رقم ٢ لسنة ١٩٥٧، وقانون ٢١ لسنة ١٩٥٨ بشان تنظيم الصناعة وتشجيعها، وقانون ٢٤١ لسنة ١٩٥٦ المتعلقة بمنع الاحتكار وتوزيع السلع، وقانون ١٠ لسنة ١٩٦٦ بشان فحص السلع ذات الأصل الحيواني والمجمدات، وقانون ٦٨ لسنة ١٩٦٨ بشان الرقابة على المعادن الثمينة[٤].

ومع منتصف السبعينات، اتجهت الدولة إلى الانفتاح على الأسواق العالمية، والاندماج فيها، وأُغرِقَت البلاد بالسلع الأجنبية، وفقدت السلع الوطنية مكانتها تدريجيا[٥]. وترتب على ذلك ابتعاد الدولة شيئا فشيئا عن مراقبة السوق، وترك الباب مفتوحا – تحت دعوى جذب الاستثمارات العربية والأجنبية – للشركات وقوى الإنتاج في اصطياد المستهلك، وجعله فريسة

---

[١] المرجع السابق، ص ١٦٦.

[٢] د. محب محمود حافظ: مرجع سابق، ص ٨ وما بعدها.

[٣] د. احمد أنور: مرجع سابق، ص ١٦٧.

[٤] د. إسلام هاشم عبد المقصود سعد: قواعد الحماية القانونية للمستهلك بين القانون المدني والفقة الإسلامي- دراسة مقارنة، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة المنوفية، ٢٠١٠- ٢٠١١، ص ص ٤٧: ٤٩.

[٥] د. احمد أنور: مرجع سابق، ص ٢٨٠ وما بعدها.

سهلة لما يقدمون من سلع، وساعد ذلك على نشر القيم الاستهلاكية في المجتمع، والاتجاه نحو الاستهلاك الترفي[١] ، وما يترتب عليه من اتجاه الأنشطة الإنتاجية، نحو أنتاج ما يخدم هذا النمط الاستهلاكي دون النظر لاحتياجات الدولة نفسها[٢] .

ومع ذلك، فلقد حاولت الدولة التدخل بطريق التشريع للحد مما أنتجته هذه السياسة من مضار للمستهلك، فأصدرت قانون ١٨ لسنة ١٩٧٥ بشان الرقابة على السلع المستوردة، وقانون ٣٠ لسنة ١٩٧٦، وقانون ١٠٦ لسنة ١٩٨٠ اللذين حرما تداول الأغذية غير المطابقة للمواصفات، أو غير الصالحة للاستهلاك الآدمي، وقانون ٦٨ لسنة ١٩٧٦ بشان الرقابة على المعادن الثمينة، وقانون ٦٩ لسنة ١٩٧٩ بشان الغش في الوزن والقياس والكيل[٣] .

ومع اتجاه الدولة نحو سياسة الإصلاح الهيكلي والخصخصة، وما تبع ذلك من وجود فجوة حمائية كبيرة بين ما يتمتع به المستثمرون والمنتجون من جهة، وما يعانيه المستهلكون من جهة أخرى، اتجهت الدولة نحو ضبط النشاط الاقتصادي، وممارسة نوع من الرقابة على الأسواق، بقصد ضمان تطبيق قواعد المنافسة الحرة. لذلك أصدرت الدولة قانون ٣ لسنة ٢٠٠٥ بشان حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، بقصد حماية المستهلك من خلال إيجاد سوق يكفل له حرية الاختيار بين بدائل عدة من المنتجات. إلا ان هذا القانون لم يوفر الحماية الكاملة للمستهلك، لأنه استهدف تنظيم السوق في المقام الأول، واهتم بالعلاقة بين المنتجين والموزعين فيما بينهم[٤] .

وللوصول إلى الحماية الكاملة للمستهلك[٥] ، تم إصدار قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦[٦] ، ولائحته التنفيذية الصادرة بقرار وزير التجارة والصناعة رقم ٨٨٦ لسنة ٢٠٠٦[٧]. وذلك لتطبيق حماية مباشرة للمستهلك في علاقته بالمورد، وبما يضمن له حقوقه في

[١] المرجع السابق، ص ١١٥ وما بعدها.

[٢] المرجع السابق، ص ٢٨٢.

[٣] د. إسلام هاشم عبد المقصود: مرجع سابق، ص ص ٤٧: ٤٩.

[٤] تقرير اللجنة المشتركة بخصوص قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦، سابق الإشارة إليه، ص ٨٤ وما بعدها.

[٥] المرجع السابق، ص ٨٥.

[٦] صدر في ٢٠٠٦/٥/١٩، ونشر بالجريدة الرسمية ، العدد ٢٠ مكرر، في ٢٠٠٦/٥/٢٠.

[٧] صدرت في ٢٠٠٦/١١/٢٩ ونشرت بالوقائع المصرية ، العدد ٢٧١، في ٢٠٠٦/١١/٣٠.

مواجهة المورد. وذلك بكفالة حق المستهلك في الحصول على منتج يلبي رغباته واحتياجاته في مقابل ما يقدمونه من ثمن، ووفقا لما اتفق عليه مع المورد، أو ما هو متعارف عليه[١]. ذلك ان اغلب التشريعات المصرية[٢] المتعلقة بحماية المستهلك كانت تهتم بسلامته الشخصية إزاء الأضرار التي تلحق به، كأثر من آثار غش المنتجات[٣]. بعكس الاتجاه المعاصر في التشريعات الحديثة، كالتشريع الفرنسي، والذي يهتم بحماية المستهلك في مجالات أخرى، لحماية إرادته التعاقدية، وفكره وثقافته، مع الانتقال بهذه الحماية من مرحلة العلاج والمواجهة، إلى مرحلة الوقاية والاحتراز[٤].

ولقد وضع المشرع المصري نُصبَ عينيه، عند إقرار قانون ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ بشان حماية المستهلك، الاعتبارات التالية والتي تشكل سببا رئيسيا لإقرار حماية المستهلك[٥]:

١. الانفتاح الاقتصادي، وما تبعه من وجود شركات فاعله تهدف لتحقيق الربح، دون النظر لحقوق المستهلك.

٢. زيادة حدة الفقر، وتآكل الطبقة الوسطى، وما يؤدي إليه من التعامل مع الشركات ذات الإنتاج الأقل جودة لإشباع احتياجاتهم.

٣. ضعف دور المستهلك في التأثير على السوق وتوجيه الإنتاج، وضعف دور جمعيات حماية المستهلك لعدم توافر الإطار القانوني لأداء دورها.

٤. غياب المعلومات والبيانات الأساسية عن أسواق السلع والخدمات وحركات الإنتاج والاستهلاك.

---

[١] تقرير اللجنة المشتركة بخصوص قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦، سابق الإشارة إليه، ص ٨٥.

[٢] أشارت إحدى الدراسات إلى ان عدد التشريعات المتعلقة بحماية المستهلك قد بلغ ٤١ قانونا، وان ٣٧.٧٢٥% من هذه التشريعات يتعلق بالأسعار، في حين ان ٣١.٧% منها يتعلق بالتوزيع والتخزين، وان ٢١.٩% منها يتعلق بالمواصفات. راجع في ذلك: د. محمد عفيفي حمودة: مفهوم حماية المستهلك، تقرير مقدم إلى ندوة حماية المستهلك التي عقدتها لجنة العلوم الإدارية بالمجلس الأعلى للثقافة، القاهرة، في ١٩٨١/٦/٢٣، ص ٤٢ وما بعدها. مشار إليه في د. محمد عبد الشافي إسماعيل: الإعلانات التجارية الخادعة ومدى الحماية التي يكفلها المشرع الجنائي للمستهلك، دار النهضة العربية، القاهرة، الطبعة الأولى، ١٩٩٩، هامش رقم ١ ص ٤٢.

[٣] د. عمر عبد الباقي خليفة: مرجع سابق، ص ٧٦.

[٤] د. عمر عبد الباقي خليفة: مرجع سابق، ص ٧٦.

[٥] تقرير اللجنة المشتركة بخصوص قانون ٦٧ لسنة ٢٠٠٦، سابق الإشارة إليه، ص ٨٦.

وقد تميز هذا القانون بعدة ملامح تعكس فكرته هي[١] :

١. اتساع نطاق الحماية المكفولة للمستهلك، من خلال سريان أحكامه على السلع وكذلك الخدمات، وسريانها على الشركات الخاصة والعامة، وسريانها على السلع المستعملة.

٢. إقرار حق المستهلك في رد السلعة المباعة إذا ما شابها عيب.

٣. اعتماد مبدأ الشفافية بإلزام المورد بتقديم البيانات الكافية للتعريف بالسلعة أو الخدمة، إلزامه بالمستندات التي تُعرّف به وبشخصه، إلزامه بتقديم فاتورة للمشتري، إلزامه بتقديم المعلومات الصحيحة والحقيقة، إلزامه باتخاذ التدابير الكفيلة بحماية المستهلك عند اكتشاف عيب المنتج.

٤. إنشاء جهاز لحماية المستهلك.

٥. تفعيل دور مؤسسات المجتمع المدني، من خلال مشاركة جمعيات حماية المستهلك في تشكيل جهاز حماية المستهلك، ومنها حق التقاضي لصالح المستهلكين.

٦. تجريم السلوك المضر بالمستهلك، وفرض عقوبات ملائمة، واعتماد العقوبة المالية كأساس للردع العقابي.

٧. تضمن إقرار حقوق المستهلك التي اعتمدتها الأمم المتحدة في المبادئ الإرشادية وهي الحق في الصحة، الحق في الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة، الحق في الاختيار الحر، الحق في الكرامة الشخصية، الحق في الحصول على المعرفة المتعلقة بحماية حقوقه ومصالحه المشروعة، الحق في المشاركة في المؤسسات المختصة بحماية المستهلك، والحق في رفع الدعاوى القضائية والحصول على تعويض عادل.

ويعد دستور مصر لعام ٢٠١٢ الصادر في ٢٠١٢/١٢/٢٥، أول دستور مصري يقر التزام الدولة بكفالة حقوق المستهلك ، وذلك بإقراره في المادة ١٤ من الدستور هدف حماية المستهلك ضمن المقومات الاقتصادية للدولة .

ثم عاد دستور مصر لعام ٢٠١٤ الصادر في ٢٠١٤/١/١٨ وأكد على كفالته لذات الحقوق، بل انه ربطها بالنظام الاقتصادي للدولة نفسها وجعل من حماية المستهلك معيارا من معايير

[١] المرجع السابق، ص ص ٨٦: ٨٨.

النظام الاقتصادي للدولة نفسها إذ نص في المادة ٢/٢٧من الدستور على أن "يلتزم النظام الاقتصادي بمعايير الشفافية والحوكمة..... ومنع الممارسات الاحتكارية...... وضبط آليات السوق... والتوازن بين مصالح الأطراف المختلفة، بما يحفظ حقوق العاملين، ويحمي المستهلك".

أما على مستوى الجهود الشعبية، فان حركة حماية المستهلك في مصر قد بدأت عام ١٩٧٩، وخرج أول مولود في عام ١٩٨٢ تحت مسمى "الجمعية العامة لحماية المستهلكين والترشيد الاستهلاكي على مستوى الجمهورية" والمشهرة برقم ٢٩٧٠ في ١٩٨٢[١]. وقد ساهمت هذه الجمعية في توعية المستهلكين لمواجهة ارتفاع الأسعار؛ بالمقاومة السلبية والامتناع عن الشراء[٢]. وقد استهدفت هذه الجمعية الأهداف التالية[٣]:

١. توعية المستهلكين.
٢. التعاون مع الجهات التنفيذية المهتمة بمجالات حقوق المستهلك، وكذلك مع الجمعيات الأهلية ، والإتحادات، والنقابات.
٣. البحث والتحري بالأسواق لمواجهة الانحرافات والخلل، وإعداد الدراسات، والكشف عن المخالفات المتعلقة بالغش والاحتكار والممارسات غير المشروعة.
٤. رفع الدعاوى نيابة عن المستهلكين.

وقد شهدت مصر إنشاء العديد من الجمعيات المهتمة بحماية المستهلك. ولم يقف الأمر عند الجمعيات، بل شهدت البلاد حركات وائتلافات لمحاربة الانتهاكات الواقعة على حقوق المستهلك، كالجمعية الشعبية لحماية المواطنين من الجباية والفساد، وحركة مواطنون ضد الغلاء، وقد سعت فيما بينها لعمل تحالف مع عدد من النواب في البرلمان، وعدد من ممثلي الأحزاب السياسية، وجمعيات حماية المستهلك، وحركات سياسية، بقصد وضع تصور وطني متكامل لمواجهة الاحتكار والغلاء والجشع، بعد فشل السياسات الحكومية، وتقويض قدرات

[١] عبد العزيز محمود عبد العزيز: مرجع سابق، ص ٨.
[٢] المرجع السابق، ص ٩.
[٣] المرجع السابق، ص ص ١٧: ١٩.

المستهلك لصالح المنتجين ورجال الأعمال[١].

[١] جريدة المصري اليوم، العدد ١٤٩٠، في ٢٠٠٨/٧/١٢.

الفصل الثاني

أطراف العلاقة الاستهلاكية

ان قانون الاستهلاك، لا يهدف إلى حماية طائفة من الأشخاص، ذات نظام اجتماعي خاص، إذ يمارس كل شخص أعمال الاستهلاك في الواقع، وبالتالي يخضع لقواعد هذا القانون[1]، وذلك عند تنظيم ما يعرف بـ "عقود الاستهلاك" ؛ والتي عرفها البعض بأنه "عقود عادية تتمثل في توريد أو تقديم أشياء منقولة مادية أو خدمات، إلا ان مقدم السلعة أو الخدمة يكون منتجا أو مهنيا، والمتلقي هو المستهلك، أي الفرد العادي الذي يبغي إشباع حاجة شخصية أو عائلية منقطعة الصلة بنشاطه التجاري أو المهني[2]. ومن اجل ذلك وضع هذا القانون، إذ هو يجمع بين شخصين لكل منهما نظام مختلف لحظة إبرام العقد[3]، لكنه يتدخل بالحماية للطرف الضعيف فيهما، سواء من حيث القدرة الاقتصادية أو المالية (المستهلك)، قبل الطرف القوي (المهني). أما عن صفة المستهلك، فلكل منا نصيب منها، حتى ان التطبيقات القضائية، والتشريعات الحديثة، قد أضفتها على المهني الذي يتصرف خارج نطاق نشاطه للعلة المذكورة[4].

وعلى ذلك فالعلاقة الاستهلاكية[5] تتضمن عناصر ثلاثة هي: المستهلك، وهو شخص لا يتعامل في إطار نشاطه المهني. و المهني (المحترف)، وهو من يتعامل في إطار نشاطه المهني. ومحل الاستهلاك، وهو السلع والخدمات التي يجب ان يكون استخدامها في إطار الاحتياجات الشخصية لا المهنية. من اجل ذلك، ينقسم هذا الفصل إلى ثلاثة مطالب هي:

---

[1] د. كيلاني عبد الراضي محمود: مفهوم المستهلك كأساس لتحديد نطاق تطبيق تقنين الاستهلاك الفرنسي، بحث مقدم إلى مؤتمر تنظيم المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية الضارة، المؤتمر السنوي التاسع، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، الفترة ٢٩، ٣٠ مارس ٢٠٠٥، ص ١٠ وما بعدها.

[2] د. محمد حسين منصور: الوجيز في البيع- الأحكام التقليدية والالكترونية والدولية وحماية المستهلك، بدون ناشر، الإسكندرية، ٢٠٠٨- ٢٠٠٩، ص ٤٥.

[3] د.كيلاني عبد الراضي محمود: مرجع سابق، ص ١١.

[4] د. أسامة احمد بدر: حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني، مرجع سابق، ص ٥٣.

[5] See; G. Singh: op cit, p. 10 et s.

المبحث الأول: المستهلك.

المبحث الثاني: المهني.

المبحث الثالث: محل الاستهلاك.

المبحث الأول

الطرف الأول: المستهلك

المستهلك لغة، اسم فاعل لفعل استهلك، وتقول العرب استهلك المال: أي أنفقه[١]. ومن حيث العرف، هو المقتني للسلعة آجلا أو عاجلا لتحقيق حاجته[٢].

- **<u>المفهوم الاقتصادي للمستهلك:</u>**

يعد مصطلحا الاستهلاك والمستهلكين حديثا الظهور في مجال النظم القانونية، فهما بحسب الأصل من المصطلحات الاقتصادية[٣]. ويعرف الاستهلاك بأنه نشاط اقتصادي، يمارسه جميع أفراد المجتمع[٤]، وعرفه البعض بأنه "آخر العمليات الاقتصادية التي تخصص فيها القيم الاقتصادية لإشباع الحاجات"[٥]. أو هو استخدام السلع والخدمات في إشباع حاجات الإنسان، الإنسان، بحيث ينتج عن هذه العملية انتهاء منفعة السلعة أو تناقص منفعتها تدريجيا[٦]. وهي في كل الأحوال تعد المرحلة الأخيرة من مراحل الدورة الاقتصادية[٧].

والمستهلك، وفقا للمفهوم الاقتصادي، هو الفرد الذي تهدف تصرفاته إلى استهلاك السلع أو الإفادة من الخدمات[٨]، سواء للاستهلاك النهائي أو الوسيط، وسواء تعلق بسلع استهلاكية أو

---

[١] لسان العرب، لجمال الدين محمد بن مكرم بن منظرو، مطبعة دار صادر، بيروت، الطبعة الأولى، بدون تاريخ نشر، ج ١٠، ص ٥٠٥.

[٢] د، مختار حمحامي: مرجع سابق، ص ٩٣.

[3] Raymond MARTIN: Le consommateur abusive, D. S, 1987, 21 éd, cahier, chron, p. 150.

[٤] د. عبد الفتاح بيومي حجازي: حماية المستهلك عبر شبكة الانترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، ٢٠٠٦، ص ٦.

[٥] د. عاطف عبد الحميد حسن: حماية المستهلك، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٦، ص ١٨؛ د. حسن عبد الباسط جميعي: حماية المستهلك، مرجع سابق، ص ٨؛ د. خالد ممدوح إبراهيم: مرجع سابق، ص ١٧؛ د. محمد سعيد إسماعيل: مرجع سابق، ص ٢٦٧.

[٦] د. عبد المنعم راضي: مبادئ الاقتصاد، ج ١، مكتبة عين شمس، القاهرة، ١٩٩٧، ص ١٦.

[٧] د. يوسف شندي: المفهوم القانوني للمستهلك- دراسة تحليلية مقارنة مجلة الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد ٤٤، أكتوبر ٢٠١٠، ص ١٤٣.

[٨] د. علي السلمي: الإعلان، مكتبة غريب، القاهرة، بدون تاريخ نشر، ص ٥٢.

أو استثمارية، وكذلك سواء كان الاستخدام عن طريق الشراء أو التأخير أو حتى بصورة مجانية[1]، فالمفهوم الاقتصادي للمستهلك واضح ومحدد، إذ هو التصرف الواقع في نهاية سلسلة الدورة الاقتصادية[2].

وللاستهلاك معنيان، أحدهما مادي؛ ويعني الفعل ذاته أي استخدام السلع ذاتها[3]، والأخر قانوني، ويقصد به كل تصرف قانوني يبرمه الشخص يكون القصد منه إشباع حاجة شخصية[4]. فالقانون لا يهتم بفعل الاستهلاك، وإنما بالتصرف القانوني الذي يبرمه الشخص للحصول على السلعة التي يشبع بها حاجاته[5].

وعلى ذلك يكون المستهلك، وفقا للمفهوم القانوني، هو الشخص الذي يبرم التصرف القانوني بهدف الحصول على السلع والخدمات التي تشبع حاجاته[6].ويتميز تعريف المستهلك وفقا لهذا المفهوم القانوني بثلاث مميزات هي[7]:

١. المستهلك، أيا كان تعريفه، هو الشخص النهائي في سلسلة عملية التوزيع.
٢. المستهلك، وبصفة عامة، ليس لدية الخبرة في موضوع العقد محل الاستهلاك، إذ ان هذا العقد ليس جزءا من مهنته في معظم الأحوال.
٣. يجب ان يكون الطرف الآخر في عقد الاستهلاك بائعا أو موردا، وان تكون العملية محل العقد جزءا من أعمال مهنته.

- **أهمية تحديد مفهوم المستهلك وأسباب الاختلاف حول تعريفه:**

ترجع أهمية تحديد مفهوم المستهلك إلى ناحيتين، الأولى انه يسمح بتحديد نطاق تطبيق القواعد الحمائية من حيث الأشخاص، واستفادة من ينطبق عليه هذا الوصف من تلك

---

[1] د. شريف لطفي: مرجع سابق، ص ٩.

[2] R.MARTIN, op cit, p. 150.

[3] د. راضي عبد المنعم: مرجع سابق، ص ٦١.

[4] المرجع السابق؛ د. حسن عبد الباسط جميعي: حماية المستهلك، مرجع سابق، ص ٨.

[5] د. حسن عبد الباسط جميعي: حماية المستهلك، مرجع سابق، ص ٨؛ د. سماح منصور أبو المجد: مرجع سابق، ص ١٢.

[6] د. منى أبو بكر الصديق محمد حسان: الالتزام بإعلام المستهلك عن المنتجات، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، ٢٠١١، ص ١٦.

[7] F.Y.Kasassbeh: op cit, p. 11.

الحماية التي توفرها قوانين الاستهلاك، واستبعاد غيره من هذه الحماية[١]. والثانية، ان تحديد هذا المفهوم يسهم في تسهيل أعمال النصوص القانونية ذات الصلة، دون مشقة في تفسيرها أو في تطبيقها[٢].

ورغم ان مصطلح "المستهلك" أصبح معروفا ومتداولا بصورة كبيرة، إلا ان تعريفه لم يستقر عليه بعد، واختلفت التشريعات في تحديده وكذلك فقهاء القانون[٣]. بل ان البعض ذهب إلى انه لا يمكن إيجاد تعريف للمستهلك؛ لان مفهوم المستهلك غير محدد وغير قابل للتحديد[٤]، أو غير ملموس[٥]، أو غير موجود[٦]، فهو فكرة خادعة من وحي الخيال[٧]، إذ ان كل الناس يعدون مستهلكين، وعملية الاستهلاك ذاتها ليس لها أية خصوصية[٨].

ورغم ما سبق، فان مفهوم المستهلك يتنازعه اتجاهان، أحدهما اتجاه ضيق يحصر نطاق المستهلك في حدود معينة، والثاني، اتجاه واسع بدرجات متفاوتة. وعليه سنقسم هذا المبحث إلى ثلاثة فروع، نبين في الأول: المفهوم الضيق للمستهلك. وفي الثاني: المفهوم الموسع للمستهلك، وفي الثالث: موقف القانون المصري من مفهوم المستهلك.

---

[١] د. كيلاني عبد الراضي محمود: مرجع سابق، ص ٣.

[٢] د. منى أبو بكر الصديق حسان: مرجع سابق، ص ١٥.

[3] F.Y.Kasassbeh: op cit, p. 9.

[4] G. CASS et D. FERRIER: Traité de droit de la consommation, éd PUF, Paris, 1986, p. 9.

[5] C. NABLOT: La qualité du contractual comme critére légal de protection: essai de méthodologie législative مشار إليه في د. يوسف شندي: مرجع سابق، ص ١٧٢ وما بعدها.

[6] R. MARTIN: op cit, p. 150.

[7] D. MAZEAUD: L' attraction du droit de la consommatoin, RTD. Com, 1998, p. 96.

[٨] د. يوسف شندي: مرجع سابق، ص ١٧٣.

المطلب الأول

المفهوم الضيق للمستهلك

يركز أنصار المفهوم الضيق في تعريفهم للمستهلك على غرض الشخص من التعاقد، للحصول على السلعة أو الخدمة، فاشترطوا ان يتم ذلك لغايات لا تتعلق بالنشاط المهني الذي يمارسه[١]. وطبقا لهذا المفهوم، يكون المستهلك هو ذلك الشخص الذي يمارس التصرفات القانونية الخاصة بالحصول على شئ أو خدمة بهدف إشباع حاجة شخصية أو عائلية[٢].

بينما أضاف اتجاه أخر شرط ان يكون هذا الاستخدام بغرض غير متعلق بمهنة الشخص، فعرفوا المستهلك بأنه كل شخص يتعاقد من اجل الحصول على السلع والخدمات لأجل احتياجاته الشخصية أو العائلية شريطة إلا يكون هذا التعاقد مرتبطا بنشاطه المهني أو التجاري[٣]. وقد اشترط البعض[٤]، فوق ذلك، أن يكون هذا الشخص شخصا طبيعيا، فلا ينصرف مفهوم المستهلك لديهم على الشخص المعنوي.

ويتجه اغلب الفقه الفرنسي إلى تبني المفهوم الضيق للمستهلك[٥]، بالرغم من ان قانون

---

[١] د. فتيحة محمد قوراري: الحماية الجنائية للمستهلك من الإعلانات المضللة- دراسة مقارنة في القانون الإماراتي والمقارن، مجلة الحقوق، جامعة الكويت ، مجلس النشر العلمي، العدد الثالث، السنة ٣٣، شوال ١٤٣٠ هـ، سبتمبر ٢٠٠٩م، ص ٢٥٠ وما بعدها.

[٢] د. حسن عبد الباسط جميعي: حماية المستهلك، مرجع سابق، ص ١٠؛ د. السيد محمد عمران: حماية المستهلك أثناء تكوين تكوين العقد- دراسة مقارنة مع دراسة تحليلية وتطبيقية للنصوص الخاصة بحماية المستهلك، منشاة المعارف، الإسكندرية، ١٩٨٦، ص ٨. راجع أيضا: F.Y.Kasassbeh: op cit, p. 9 et s؛ G. Singh: op cit, p. 8.

[٣] د. خالد عبد الفتاح محمد خليل: حماية المستهلك في القانون الدولي الخاص، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة حلوان، ٢٠٠٢، ص ٣٥؛ د. فتحية محمد قوراري: مرجع سابق، ص ٢٥٠ وما بعدها؛ د. جمال فاخر النكاس: مرجع سابق، ص ٤٥ وما بعدها؛ د. مصطفى احمد أبو عمرو: مرجع سابق، ص ٩٤ وما بعدها.

[4] James Robert Davies:The European Consumer Citizen: A Coherant Tangible and Relevant Notion of Citizenship, thesis, University of Leicester, UK, 2010, p. 8.

[٥] انظر في ذلك:

Yves PICOD & Hélèn DAVO: Droit de la consummation: éd Dalloz, Armand Collin, Paris, 2005, p. 20; Gérard CORNU: La protection du consommateur. Travaux de l' association Herri Capitant, Jurisprudence Géneral Dalloz, 1973, p. 136; Philipe MALINVAUD: op. cit, p. 49; Jaques GHESTIN: Traité de droit civil, les obligations, le contrat, formation. 2 éd, L.G.D.J., 1988, no 5; G. CASS & D, FERRIER: op. cit, p.

الاستهلاك الفرنسي الصادر عام ١٩٩٣ لم يضع تعريفا للمستهلك. إلا ان الأعمال التحضيرية لهذا القانون عرفت المستهلكين باعتبارهم الأشخاص الذين يكتسبون أو يستعملون الأموال والخدمات لغرض غير مهني ، متبنيا بذلك المفهوم الضيق ، الذي اعتمده اغلب الفقة الفرنسي[١]. كما اعتَمدت، من قَبل، لجنة الشروط التعسفية المنشاة بموجب قانون ١٠ يناير ١٩٧٨ ذات التعريف الضيق[٢]، كما اعتَمد نص المادة L.132-1 من قانون ١٩٦-٩٥ الصادر في ١٩٩٥/٢/١ بشان حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية ذات التعريف، ضمنا، حين اشترطت ان يكون العقد مبرما ما بين طرفين غير متكافئين هما المهني والمستهلك. فإذا كان العقد بين طرفين متكافئين (بين مستهلكين مثلا) فلا محل لهذه الحماية[٣].

والمفهوم الضيق بهذا التوصيف، يماثل مفهوم المستهلك اقتصاديا، ويعد تجسيدا لفكرة الاستهلاك النهائي للسلعة. ويستند هذا المفهوم إلى معيار محدد هو تخصيص السلعة أو الخدمة محل التعاقد للاستخدام الشخصي أو العائلي، بغض النظر عن صفة المستهلك المهنية[٤].

 # <u>العناصر التي يقوم عليها المفهوم الضيق:</u>

9; Jean- Calais AULOY & Frank STEINMATZ: Droit de la consummation, 5 éd, Dalloz, 2000, p. 7.

[1] Jean- Calais AULOY: Propsition pour un nouveau droit de la consommation, Collection des rapports officials, la documentation francaise, 1985, p. 18.

[٢] د. خالد عبد الفتاح خليل: مرجع سابق، ص ٢٣.

[٣] المرجع السابق، ص ٢٤. تبنت بض التوجيهات الأوروبية ذات التعريف الضيق منه التوجيه رقم EC/٤٤/١٩٩٩ الصادر عن البرلمان الأوروبي في ١٩٩٩/٥/١٥. انظر S. Yeomaus. Op. cit, p. 10. وكذلك التوجيه الأوروبي رقم EC/٧/١٩٩٧ بشان حماية المستهلك في التعاقد عن بعد. انظر د. محمد سعيد احمد إسماعيل: مرجع سابق، ص ٢٦٧. وكذلك التوجيه الأوروبي رقم EC/١٣/١٩٩٣ بشان الشروط التعسفية في عقود المستهلكين، والتوجيه EC/٣١/٢٠٠٠ بشان التجارة الالكترونية. انظر د. كوثر سعيد عدنان: مرجع سابق، ص ٣٢. كما انتهجت بعض الاتفاقات الدولية ذات التعريف كاتفاقية روما لسنة ١٩٨٠ الخاصة بالقانون الواجب التطبيق على العقود الدولية، واتفاقية بروكسيل الصادرة عام ١٩٦٨ بشان الاختصاص القضائي وتنفيذ الأحكام، ومشروع اتفاقية لاهاي بشان القانون الواجب التطبيق على بيوع المستهلكين والذي تبنته في الدورة الرابعة عشرة لمؤتمر لاهاي للقانون الدولي الخاص في ١٩٨٠/١٠/٢٥. انظر د. خالد عبد الفتاح محمد خليل: مرجع سابق، ص ص ١٦: ٣٠.

[٤] د. حمد الله محمد حمد الله: حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك- دراسة مقارنة، دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٩٧، ص ١٢.

يقوم هذا المفهوم على ثلاثة عناصر[١]:

١. الأشخاص الذين يحصلون على السلع والخدمات؛ وهم على نوعين، الأول من يحصلون على السلع والخدمات بهدف غير مهني، وتقدم إليهم من شخص مهني، ويسمى العقد عندئذ بعقد الاستهلاك. والثاني من يستعملون السلع والخدمات.

٢. الهدف من الاستهلاك هو إشباع الحاجات الشخصية أو العائلية لمستهلك، أي هدف غير مهني[٢].

٣. محل الاستهلاك (السلع والخدمات) حيث يشمل جميع التعاقدات التي يكون محلها السلع والخدمات، ويمتد الأمر إلى الأموال التي لا تهلك من أول استعمال لها[٣].

 # من لا يعد مستهلكا طبقا للتعريف الضيق:

لا يعد مستهلكا طبقا لهذا المفهوم[٤]:

١. المهني الذي يتعاقد للحصول على سلع وخدمات تتعلق بشئون نشاطه المهني أو الحرفي[٥].

٢. المهني الذي يتعاقد على سلعة أو خدمة خارج نطاق تخصصه ولو لخدمة نشاطه المهني.

٣. من يحترف شراء أو تأجير السلع بقصد بيعها أو تأجيرها[٦].

 # المبررات التي استند إليها أنصار الاتجاه الضيق:

استند إنذار هذا الاتجاه إلى عدة مبررات هي:

[١] د. كوثر سعيد عدنان خالد: مرجع سابق، ص ٣٨ وما بعدها؛ د. عبد الحميد الديسطي عبد الحميد: آليات حماية المستهلك في ضوء القواعد القانونية لمسئولية المنتج، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، ٢٠٠٨، ص ١٥؛ د. حمد الله محمد حمد الله : المرجع السابق، ص ٧، وما بعدها.

[2] J-C. AULOY& F. STEINMETZ: op. cit, p. 10.; H. CAUSSE: De la notion de consommateur in collection: après le code de la consummation, Litec, Paris, 1996, p. 23 et s.

[3] J- C. AULOY& F. STEINMETZ: op. cit, p. 8 et s.

[٤] د. منى أبو الصديق حسان: مرجع سابق، ص ١٨ وما بعدها.

[٥] د. رمزي فريد مبروك: حماية المستهلك في إطار مفهوم جديد لعقد الإذعان، مكتبة الجلاء الجديدة، المنصورة، ٢٠٠٢، ص ١٠.

[٦] المرجع السابق.

١. يحدد هذا المفهوم المستهلك بشكل واضح، كما انه لا يثير صعوبات في التطبيق[١]. إذ انه ينشئ أمانا قانونيا بتحديد القواعد الحمائية المطبقة على طرفي العقد وقت إبرامه[٢].

٢. يجد هذا المفهوم ضالته في ضعف المستهلك، وهو مناط إضفاء الحماية عليه، ويرجع ذلك لعدم التكافؤ في القوة الاقتصادية بين المستهلك والمهني، لصالح هذا الأخير[٣]، والذي يتمتع بمركز متفوق عن المستهلك، بما لا يُوجِد معه ما يبرر إضفاء الحماية عليه[٤]. بعكس المستهلك الذي يكون ، عادة، صاحب خبرة ضعيفة لا تؤهله للتوازي مع مع خبرة المهني[٥].

٣. تعاقد المهني خارج نطاق تخصصه لا يعني، بالضرورة، افتقاده لمقومات التعاقد[٦]، إذ انه لن يكون اعزل من كل سلاح[٧]. إذ ان خبرته بالسوق ومركزه الاقتصادي وتمرسه، كل ذلك يؤهله لضمان الحماية القانونية لحقوقه عند التعاقد؛ فضلا عن وجود قواعد قانونية تحميه بصفته مهنيا[٨].

٤. فكرة المستهلك هي أداة لسياسة قانونية تتعلق بالأفراد، والتوسع في هذه الفكرة، من شانه ان يجعل السلطات العامة عاجزة عن الاضطلاع بشئون الاستهلاك على النحو المطلوب[٩].

---

[١] د. أسامة احمد بدر: حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني، مرجع سابق، ص ٥٧ وما بعدها.

[٢] د. منى أبو بكر الصديق حسان: مرجع سابق، ص ١٩ وما بعدها؛ د. كوثر سعيد عدنان: مرجع سابق، ص ٣٧.

[٣] د. كيلاني عبد الراضي محمود: مرجع سابق، ص ١٧.

[٤] د. منى أبو بكر الصديق حسان: مرجع سابق، ص ١٣ وما بعدها.

[5] F- Y. Kasassbeh: op. cit, p. 9 et s.

ويقصد بعدم الخبرة: عدم توافر المعلومات اللازمة بالنسبة للعقد الذي تم إبرامه. راجع في ذلك د. حسن عبد الباسط جميعي: اثر عدم التكافؤ بين المتعاقدين على شروط العقد، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٦، ص ٩٣. ولقد افترضت القوانين الحديثة - وخاصة قوانين الاستهلاك – عدم الخبرة للمستهلك عند مواجهة المحترف. راجع في ذلك د. إسماعيل محمد المحاقري: الحماية القانونية لعديم الخبرة من الشروط التعسفية- دراسة فقهية قضائية مقارنة، مجلة الحقوق، مجلس النشر العلمي، الكويت، العدد الرابع، السنة ٣٠، ديسمبر ٢٠٠٦، ص ٢٥.

[٦] د. منى أبو بكر الصديق حسان: مرجع سابق، ص ١٩ وما بعدها.

[٧] د. كوثر سعيد عدنان: مرجع سابق، ص ٣٧.

[٨] د. منى أبو بكر الصديق حسان: مرجع سابق، ص ٢٢.

[٩] المرجع السابق، ص ١٩ وما بعدها.

المطلب الثاني

المفهوم الواسع للمستهلك

سنتناول المفهوم الواسع للمستهلك من خلال دراسة تعريفه والآثار المترتبة على هذا التعريف (الفرع الأول)، ثم بيان الانتقادات التي وجهت لهذا التعريف والرد عليها (الفرع الثاني)، ثم بيان المعايير التي أقيم على أساسها (الفرع الثالث).

الفرع الأول

تعريف المستهلك طبقا للمفهوم الواسع

أولا: ماهية المستهلك طبقا للمفهوم الواسع

يعرف المستهلك، طبقا للمفهوم الواسع، بأنه كل شخص يبرم تصرفا قانونيا لغرض استخدام السلعة أو الخدمة لغرض إشباع حاجاته الشخصية أو العائلية أو المهنية[1].وقد ساوى الفقه في هذا الاتجاه بين المستهلك والمهني، طالما أنهما تصرفا بقصد الاستهلاك. ووفقا لهذا التعريف فلا يوجد شخص خارج الحماية عن قانون الاستهلاك طالما انه يباشر فعل الاستهلاك. ولقد تبني البعض ، في هذا الشأن - ومنهم رالف نادر – اتجاها يقضي بإضفاء المساواة بين مفهوم المستهلك ومفهوم "المواطن CITIZEN". حيث يجب ان يكون هدف قانون الاستهلاك هو حماية الحقوق المدنية[2]. ولقد انتقد هذا التعريف بشدة، حيث ان العبرة العبرة في حماية المستهلك، هي وجوده في مركز ضعف بالمقارنة بالمهني التي يتعاقد معه، والذي يتمتع بالتفوق الفني والاقتصادي والمالي مقارنة بالمستهلك.

---

[1] د. فتحيه محمد قوراري: مرجع سابق، ص ٢٥١؛ د. حمد الله محمد حمد الله: حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية، مرجع سابق، ص ١٩؛ د. حسن عبد الباسط جميعي: حماية المستهلك، مرجع سابق، ص ٨. وفي الفقه الفرنسي:
J- P. PIZZIO: L' introduction de la notion de consommateur en droit Française. D.S., chron, 1982, p. 91 et s.

[2] G. Singh: op. cit., p. 11.

ومن اجل ذلك، اتجه الفقة، وبحق، إلى تحديد نطاق هذا المفهوم، واعتبار المستهلك كل شخص طبيعي أو معنوي يتعاقد من اجل الحصول على سلعة أو خدمة، تقدم إليه بقصد إشباع حاجاته الشخصية أو العائلية أو حاجاته المهنية، خارج نطاق تخصصه[1]. حيث انه يتعاقد على أشياء لا تدخل في مجال تخصصه، ويفتقد الخبرة الكافية بالشئ المعقود عليه أو محل العقد[2]. وبالنظر إلى عدم إلمامه بالدقائق الفنية لموضوع المعاملة، فهو يحتاج إلى الحماية القانونية كأي مستهلك آخر[3].

ولقد ذهب البعض، عل سبيل التوسع أكثر في مفهوم المستهلك، إلى إضفاء وصف المستهلك على كل من المشتري وأفراد أسرته، رغم أنهم ليسوا طرفا في عقد الاستهلاك، وهو رأي يرفضه الكثير من الفقه تمسكا بمبدأ نسبية آثار العقد، كما انه لا محل لتمتع هؤلاء بالحماية المقررة للمستهلك، لإمكان حمايتهم عن طريق تطويع فكرة المسئولية المدنية[4].

ولقد تبنى القانون الفرنسي هذا التعريف ، واخضع المهني خارج نطاق تخصصه للحماية المقررة للمستهلك، ومن هذه القوانين قانون دوبان الصادر في ١٩٨٩/٢/٣١، وقانون ٢١ يوليو ١٩٨٣ بشان امن المستهلكين[5]. أما قانون الاستهلاك الفرنسي فلم يضع تعريف محدد للمستهلك، وإنما اتبع نظام الاستبعاد من مجال تطبيقه[6]. ولقد آثار ذلك خلافا شديدا بين الفقه، يرجع سببه إلى تفسير نص المادة ١/٣٥ من قانون ٢٣- ٧٨ الصادر في ١٠ يناير ١٩٧٨

---

[1] من الفقة المصري: د. كوثر سعيد عدنان: مرجع سابق، ص ٤٥؛ د. كيلاني عبد الراضي محمود: مرجع سابق، ص ٣٥؛ د. عبد الفتاح بيومي حجازي: مرجع سابق، ص ١٣٩ وما بعدها؛ د.عمر محمد عبد الباقي خليفة:مرجع سابق، ص ٤١؛ د. عاطف عبد الحميد حسن: مرجع سابق، ص ٣٣ وما بعدها؛ د. احمد محمد محمد الرفاعي: الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٤، ص ١٣؛ د. محمد حسين عبد العال: الاتجاهات الحديثة لفكرة النظام العام ومدى الحماية الدستورية لمبدأ حرية التعاقد- دراسة تحليلية مقارنة لاتجاه المجلس الدستوري الفرنسي بحكمه الصادر في ١٩٩٤/٨/٣، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٨، ص ٩١. ومن الفقة الفرنسي:
T. MESTRE: Des notions de consommateurs, R.T.D. civ., 1996, p. 608.; D. FERRIER: Protection des consommateurs, Dalloz, 1996, p. 14. وكان من قبل يتبنى المفهوم الضيق.

[2] د. كوثر سعيد عدنان: مرجع سابق، ص ٤٤.

[3] د. عمر محمد عبد الباقي خليفة: مرجع سابق، ص ٤٠ وما بعدها.

[4] راجع في تفصيل تلك الآراء: د. منى أبو بكر الصديق حسان: مرجع سابق، ص ٢٥ وما بعدها.

[5] د. إسلام هاشم عبد المقصود: مرجع سابق، ص ٢٥.

[6] د. منى أبو بكر الصديق حسان: مرجع سابق، ص ٤٦ وما بعدها.

والخاص بإعلام المستهلكين في مواجهة الشروط التعسفية، والتي نقلت كما هي في قانون الاستهلاك. حيث بين نطاق تطبيق العقود المبرمة بين المهنيين من ناحية وغير المهنيين أو المستهلكين من ناحية أخرى، موجدا بذلك نوعا من الغموض أفسح المجال لتفسيرات متباينة[١]. فذهب البعض إلى تفسير عبارة غير المهنيين على انه يقصد بها أولئك الذين يقومون على شراء أشياء يحتاجونها في ممارسة مهنتهم، دون ان يكونوا من نفس تخصص البائع، ذلك ان عدم علمه الفني بالشئ يجعله عاجزا عن مناقشة بنود العقد مما يستوجب إبطال ما قد يرد به من شروط تعسفية[٢].

ولقد اعتمد القضاء الفرنسي على هذا المفهوم الواسع في العديد من أحكامه[٣]، فقضى بان العقد الموقع مع التاجر لأجل حاجات خاصة بتجارته، ليس محلا لتطبيق المادة ٣٥ من قانون ١٠ يناير[٤] ١٩٧٨.

<u>ثانيا: الآثار المترتبة على الاتجاه الموسع في تعريف المستهلك</u>

يترتب على امتداد مفهوم المستهلك إلى كل شخص يقوم باستعمال السلعة أو الخدمة لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية وامتداد ذلك المفهوم إلى المهني المتعاقد خارج نطاق تخصصه إلى التفرقة بين نوعين من العمليات التي يقوم بها المهني[٥]:

١. العمليات التي لا تعتبر من أعمال الاستغلال التجاري: التي تنصب على المحل التجاري، حيث يستفيد التاجر هنا من الحماية كمستهلك.
٢. العمليات التي تدخل ضمن أعمال الاستغلال التجاري، وتنقسم إلى قسمين:

- العمليات التي لها علاقة مباشرة بالنشاط المهني، وهذه يتم استبعادها من

---

[١] المرجع السابق، ص ٢٩ وما بعدها.

[2] G.BERLIOZ: Droit de la consummation et droit des contrat, J.C.P.,1979.II.

مشار إليه في د. علي سيد حسن: الالتزام بالسلامة في عقد البيع- دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٠، ص ١٦٣.

[3] V. cass.civ., 28 avr 1987, D., 1987. som. 455., obs. Aubert; J.C.P., 1987, II., 20893. obs. Paisant.

[4] Cass 1ere. Civ, 21 fev 1995, contrat., conc. Consommé, 1995, comm., n 84.

مشار إليه في : د. أسامة احمد بدر: حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني، مرجع سابق، ص ٥٧ وما بعدها.

[٥] د. كيلاني عبد الراضي محمود: مرجع سابق، ص ٢٧.

نطاق الحماية.

- العمليات التي لا ترتبط مباشرة بالمهنة ولكنها لازمة لاستغلال المشروع، وهذه يتم تشبيهها بأعمال الاستهلاك، وتخضع بالتالي للحماية المقررة بقانون الاستهلاك.

الفرع الثاني

الانتقادات الموجهة للمفهوم الواسع والرد عليها

أولا: الانتقادات الموجهة للمفهوم الواسع:

لم يخل الاتجاه الموسع في تعريف المستهلك من النقد، والذي انحصر في:

١. من شان هذا التعريف ان يجعل تعريف المستهلك غير منضبط، ويتوقف على كل حالة على حده، وسيلزم البحث قبل إقرار الحماية للمتعاقد، مما يجعل النتيجة دائما ظنية[١]، ومن الصعب تطبيقه[٢]. في حين ان المتعاقدان في حاجة لان يعرفا مسبقا القانون الذي سيطبق عليهم، وهو ما يتحقق في المفهوم الضيق[٣].

٢. المهنيين غالبا ما يكونون متفوقين من الناحية الاقتصادية، وهو ما ينفي حاجتهم للحماية[٤]. كما يمكنهم الاستعانة بخبراء؛ لتعويض ما قد يكونوا عليه من عدم معرفة فنيه دقيقة[٥].كما انه في ضوء خبراته المكتسبة من التعامل في السوق يستطيع الدفاع

---

1 J- C. AULOY: Droit de la consummation, 3 ém éd, Dalloz, 1992, p. 7.

٢ د. احمد محمد الرفاعي: مرجع سابق، ص ٢٩؛ د. منى أبو بكر الصديق حسان: مرجع سابق، ص ٣٣.

٣ د. إسلام هاشم عبد المقصود: مرجع سابق، ص ٢٨.

4 Anne- Siney SYTERMAN: Les relation entre professionals et consommateurs en droit Française, rapport Française. La protection de la partie faible dans les rapports contractuels, comparaisons, franco- belges, L.G.D.J, 1996, p. 243.

٥ د. عمر عبد الباقي خليفة: مرجع سابق، ص ٣٤ وما بعدها.

الدفاع عن مصالحه بشكل أفضل من المستهلك العادي[١].

٣. اعتبر المعارضون للمفهوم الواسع ان نص المادة ٣٥ من قانون ١٠ يناير ١٩٧٨، هو نص استثنائي لا يجوز التوسع فيه في غير العلاقات المطبق بشأنها ذلك القانون[٢]، ولا يمتد إلى غيره، فالاستثناء لا يقاس عليه ولا يتوسع في تفسيره[٣].

ثانيا: الرد على الانتقادات الموجهة إلى المفهوم الواسع للمستهلك

لم يكتف أنصار الاتجاه الواسع في تعريف المستهلك ببيان مبررات ذلك وإنما فندوا الانتقادات التي وجهها إليهم أنصار الاتجاه الضيق في:

١. المهني الذي يتعاقد خارج نطاق تخصصه، يكون في نفس حالة الضعف التي يكون عليها المستهلك العادي، مما يوجب إضفاء الحماية عليه لهذا السبب[٤]. والقول بمكان استعانته بخبراء يعوضون جانب النقص الفني لديه عند التعاقد قول مغلوط، إذ من شان ذلك حصر نطاق قانون الاستهلاك في فئة محددة، هي ذات الدخل المرتفع دون غيرها، وهو ما يناقض الحكمة من القانون نفسه، والتي ترتبط بالوصف القانوني للتصرفات التي يبرمها الشخص[٥].

٢. يستند هذا الاتجاه إلى نص قانوني صريح، هو نص المادة ٣٥ من قانون ١٠ يناير ١٩٧٨، والذي جمع بين المستهلك وغير المهني في جانب، والمهني في جانب أخر[٦]. مما يعني يعني اتجاه المشرع الفرنسي لإضفاء الحماية على المهني غير المتخصص[٧].

٣. لقد تبني المشرع الفرنسي ذات المفهوم في قوانين أخرى، كقانون ١٠ يناير ١٩٧٨، إضافة للقانون ٢ ديسمبر ١٩٧٢ الخاص بالتسويق والبيع في محل الإقامة، والقانون ٢١ يوليو ١٩٧٣ بشان امن وسلامة المستهلكين، وهو ما يدل على اتجاه عام من المشرع الفرنسي إلى تبنى هذا المفهوم الموسع الذي تبناه فيما بعد في قانون ١٠ يناير ١٩٧٨[٨].

---

1 Ph. MALINVAUD, op. cit, p. 49; J- C AULOY, op. cit, p. 8.

٢ د. حسن عبد الباسط جميعي: حماية المستهلك، مرجع سابق، ص ١١ وما بعدها.

٣ د. منى أبو بكر الصديق حسان: مرجع سابق، ص ٣١ وما بعدها؛ د. عمر عبد الباقي خليفة: مرجع سابق، ص ٣٣ وما بعدها.

٤ د. منى أبو بكر الصديق حسان: مرجع سابق، ص ٤٢.

٥ د. عمر عبد الباقي خليفة: مرجع سابق، ص ٤٠ وما بعدها.

٦ المرجع السابق، ص ٣١.

٧ د. منى أبو بكر الصديق حسان: مرجع سابق، ص ٣٥.

٨ المرجع السابق.

٤. كما ان المشرع المصري لم يبتعد عما سار عليه المشرع الفرنسي، فوفقا لنص المادة الثالثة من قانون التجارة الجديد رقم ١٧ لسنة [1] ١٩٩٩، والتي أقامت التفرقة بين الأعمال التي تخضع للقانون التجاري وتلك التي تخضع للقانون المدني، إذ تنطبق أحكام القانون المدني في الحالات التي يكون فيها المشتري غير تاجر، أو الحالة التي يكون فيها طرفا البيع تجارا ولكن احد الطرفين يبرم العقد لأسباب لا علاقة لها بقصد الربح، كقيام تاجر أدوات صحية بشراء جهاز تليفزيون من تاجر أجهزة كهربائية لاستعماله في منزله[2]. فالواضح من التفرقة التي إقامتها هذه المادة هي اعتبار المهني الذي يتعاقد خارج نطاق تخصصه أو لأهداف غير متعلقة بالنشاط الذي يحترفه على قدم المساواة مع غير التاجر فلا علاقته مع التاجر الذي يتعاقد معه، واستفادتهما من أحكام قانون التجارة في علاقتهما بهذا التاجر.

٥. كما أن المشرع المصري قد تبنى هذا المفهوم الواسع للمستهلك، من قبل، عند تعريفه للمستخدم (المستهلك) في القانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ بتنظيم الاتصالات[3]، إذ عرفته الفقرة السادسة من المادة الأولى من هذا القانون بأنه " أي شخص طبيعي أو اعتباري يستعمل خدمات الاتصالات أو يستفيد منها". إذ توسع المشرع في مفهوم المستهلك – طبقا لهذا القانون - ليشمل الأشخاص الطبيعية والأشخاص الاعتبارية على السواء، كما شمل أيضا المستهلك الذي يطلب الخدمة لمنفعته الشخصية أو العائلية أو المهنية أو التجارية، ولم يقصرها فقط – كما في قانون حماية المستهلك – على إشباع الحاجات الشخصية أو العائلية فقط. والأمر هنا يشكل تناقضا تشريعيا، إذ أن مفهوم المستهلك الذي يتعامل مع خدمة الاتصالات، تنظمها أحكام قانون الاتصالات، يتسع بشكل مناقض لنظيرة الذي يتعامل مع إي خدمة أخرى لا ينظمها قانون الاتصالات، وإنما تخضع في تنظيمها لقانون حماية المستهلك. والمفترض هنا أن كلا القانونين يكملان بعضهما البعض، لا أن تتناقض احكامهما على نحو ما سلف بيانه.

٦. ان مقومات العدالة تفترض مساواة المستهلك بالمهني الذي يتعاقد خارج تخصصه، أو لأهداف غير متعلقة بالنشاط ، وذلك لاجتماع العلة في الحماية في كلا الجانبين، وهي

---

[1] صدر في ١٩٩٩/٥/١٧ ونشر بالجريدة الرسمية العدد١٩ (مكرر).

[2] د. عبد الفضيل محمد أحمد: مطابقة البضائع في البيوع الداخلية- دراسة نظرية تطبيقية، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، العدد ٤٤، أكتوبر ٢٠٠٨، ص ١٣.

[3] الجريدة الرسمية، العدد ٥ مكرر (أ) في ٢٠٠٣/٢/٤.

انعدام الخبرة والمعرفة الفنية[1].

الفرع الثالث

معايير المفهوم الواسع للمستهلك

إذا كان الفقه المؤيد للمفهوم الواسع للمستهلك قد اتجه إلى إضفاء وصف المستهلك على المهني الذي يتعاقد خارج نطاق تخصصه، إلا أنهم اختلفوا حول المعيار الذي يمكن على أساسه تحديد متى يكون المهني متعاقد خارج نطاق تخصصه، وبالتالي تضفى عليه الحماية المقررة بقانون الاستهلاك إلى عدة معايير هي:

<u>أولا : معيار الارتباط المباشر (الإسناد المباشر)</u>

حيث تنتفي الحماية عن المهني إذا كانت الأعمال التي يتعاقد بشأنها أعمال من شانها تسهيل أو تحسين أداء المهنة (أعمال المهنة) والأعمال المرتبطة بها، والتي يستطيع المهني ان يُقيّم أثارها[2].

فلإضفاء الحماية يجب إلا يكون العمل له رابطة مباشرة مع النشاط الذي يمارسه[3]، إلى درجة ان أي مهني يمكنه القيام بعقدها من اجل ممارسة مهنته الخاصة[4].بمعنى آخر فان هذا المعيار يتحدد مضمونه وفقا للرابطة التي تقرن بين التصرف القانوني الذي يتم والمهنة التي تمارس[5].

وحتى إذا جاء تعاقده بمناسبة نشاطه المهني، فان عمله يجب إلا ينصب على غايات

---

[1] المرجع السابق ، ص ٢٩.؛ وانظر كذلك: J- P. PIZZIO, op. cit, p. 91.

[2] د. احمد عبد العال أبو قرين: ضمان العيوب الخفية وجدواه في مجال المنتجات الصناعية- دراسة تطبيقية في بيوع الحاسب الآلي والمواد الخطرة ومنتجات الصيدليات والكيماويات الطبية، بدون ناشر، ١٩٩٢، ص ص ٩٩: ١٠١.

[3] J- P PIZZIO: Code de la consummation, éd Monchrestin, 1995, p. 51.

[4] D. MAZEAUD: L' attraction du droit de la consummation, op. cit, p. 95.

[5] O. CARMET: Rèflexions sur les clauses abusives au sens de la loi n 23- 78, du 10 janvir 1978, R.T.D.com, 1982, p. 10.

مريحة[1]، وبالتالي تنحصر الأعمال التي يعتبر فيها المهني مستهلكا في تلك الأعمال التي تتم قبل أو بعد النشاط أو أثنائه، لكنها تكون منفصلة عنه، لا تدخل في الدائرة الاقتصادية الخاصة بالإنتاج أو التسويق[2]. إذ لا تساهم بطبيعتها في حماية الذمة التجارية للتاجر أو المشروع أو في تطوير النشاط المهني[3].

وقد طبق القضاء هذا المعيار في خصوص عقد يتضمن شرطا تعسفيا، إذ قضت محكمة النقض الفرنسية ببطلان الشرط التعسفي الوارد بالعقد، لان ثمة رابطة تقرن بين العقد والمهنة التي تمارسها الشركة[4].

<u>ثانيا: معيار ظروف التعاقد:</u>

حيث يعتد هنا بما إذا كانت ظروف التعاقد تؤكد ضعف المهني عند تعاقده، من حيث المعرفة والاختصاص بمحل العقد[5].

ولضمان عدم التعسف أو التحايل، يستبعد المهني غير المختص من نطاق الحماية، إذا كان قادرا على الاستعلام بنفسه أو بإمكانه اللجوء إلى مستشاريه القانونيين لحماية نفسه[6]. ويستخلص ذلك وفقا لمعيار موضوعي، من شكل وبناء الشركة أو المؤسسة، حيث يذهب البعض إلى قصر هذه الحماية على المهني الذي يعمل خارج تخصصه، ويمارس نشاطه في صورة مشروع فردي[7]. كما لا يجوز حماية المهني غير المختص في مواجهة شركة اصغر أو محترف اصغر، بالنظر إلى القوة الاقتصادية والإدارية لكل منهما[8].

---

[1] د. عمر عبد الباقي خليفة: مرجع سابق، ص ٣٨.

[2] د. منى أبو بكر الصديق حسان: مرجع سابق، ص ٣٨ وما بعدها.

[3] د. حمد الله محمد حمد الله: حماية المستهلك من الشروط التعسفية، مرجع سابق، ص ٣٢ وما بعدها.

[4] في دعوى تتلخص في ان شركة متخصصة في إنتاج الأواني الزجاجية اشتعلت فيها النيران، ولم تفلح المحاولات في إخمادها لانقطاع المياه. فرفعت الشركة دعوى قضائية ضد متعهد توريد المياه، وكان بالعقد المبرم بينهما شرطا تعسفيا Cass 1ère civ, 3 et 30 janv 1996, D., 1996. jur., p. 228.

[5] د. يوسف شندي: مرجع سابق، ص ١٦٦.

[6] المرجع السابق، ص ١٦٦ وما بعدها.

[7] د. كوثر سعيد عدنان: مرجع سابق، ص ٤٠.

[8] د. يوسف شندي: مرجع سابق، ص ١٦٧.

ثالثا: معيار عدم الخبرة أو عدم التخصص

لا يتمتع المهني هنا بالحماية إذا كان عالما – بدرجة كبيرة – بالمجال الذي يتعاقد فيه، حتى لو كان التصرف خارج نشاطه الرئيسي[١]. ويرجع في تحديد ما إذا كان المهني متخصصا أم لا إلى معايير القانون التجاري. كما يقع على القاضي تحديد فرع الاستعمال[٢]. ويرى البعض[٣]، بحق، ان هذا المعيار هو الأكثر اتساعا، ويتوافق مع التفرقة التي إقامتها المادة ٣٥ من قانون ١٠ يناير ١٩٧٨ بين المهنيين من ناحية، وغير المهنيين أو المستهلكين من ناحية أخرى.

ولقد اعتبرت محكمة النقض الفرنسية ان المهني يعتبر في تلك الظروف "مثل المستهلك" وليس فقط "شبيها بالمستهلك"[٤]، فصفة المستهلك تتوقف على عدم المعرفة التي تتوافر فيه سواء أكانت في النواحي الفنية أو القانونية أو الاقتصادية أو المالية. فالضعف في تلك النواحي مبرر لحماية المستهلك[٥].

[١] د. حمد الله محمد حمد الله: مرجع سابق، ص ٢٨.

[٢] د. عمر عبد الباقي خليفة: مرجع سابق، ص ٢٦.

[٣] د. أسامة احمد بدر: حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني، مرجع سابق، ص ٦٣.

[4] Cass. Civ., 25 mai 1992 مشار إليه في: د. حمد الله محمد حمد الله: حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية، مرجع سابق، ص ٢٩.

[5] H. CAUSSE: op. cit., n 28.

المطلب الثالث

مدى اعتبار الشخص المعنوي مستهلكًا

اجمع الفقه على جواز ان يكون المستهلك شخصا معنويا[1]، لكن الاختلاف قد دب بينهم حول الشخص المعنوي[2] وإمكان اكتسابه صفة المستهلك عند إقدامه على استعمال السلع والخدمات لإشباع احتياجاته.

ولقد أنكر بعض الفقه صفة المستهلك على الشخص المعنوي، واستندوا في ذلك إلى نصوص قانون الاستهلاك الفرنسي، فالمادة الأولى من قانون ٢٢ ديسمبر (المادة ١٢١- ٢١ من تقنين الاستهلاك) الخاصة بحماية المستهلكين في مجال التسويق والبيع في محل الإقامة، تقصر صفة المستهلك على الأشخاص الطبيعية دون سواها[3]، ويجد ذلك تبريره في ان صفة المستهلك منوطه بالتعاقد بغرض إشباع حاجات شخصية أو عائلية خاصة، وهذه الحاجات تخص بالدرجة الأولى أشخاصا طبيعيين[4]. كما انه يصعب القول بان الأشخاص المعنوية تتصرف لغايات غير مهنية بعكس الأشخاص الطبيعية[5].

لكن الجانب الأكبر من الفقه يذهب إلى إضفاء صفة المستهلك على الشخص المعنوي، مثله في ذلك مثل الشخص الطبيعي لتوافر العلة في الناحيتين، إذ قد لا تتوافر بالشخص

---

[1] يقصد بالشخص، كاصطلاح قانوني، من يتمتع بالصلاحية لاكتساب الحق والتحمل بالواجب، ويثبت ذلك للشخص الطبيعي، وهو الإنسان. وتبدأ شخصية الإنسان بتمام ولادته حيا، طبقا لنص المادة ٢٩ من القانون المدني، وتستمر هذه الشخصية قائمة حتى وفاته، سواء حقيقة أو حكما. ولقد نظم القانون المدني مراحل شخصية الإنسان، واكتسابه للحقوق، وتحمله للواجبات، وكذلك الأهلية اللازمة لمباشرة الأعمال القانونية وغيرها. راجع في تفصيل ذلك: د. أحمد شوقي محمد عبد الرحمن: النظرية العامة للحق، المطبعة العربية الحديثة، القاهرة، ١٩٨٨، ص ص ٦٢: ٩٦.

[2] الشخص المعنوي هو مجموعة من الأشخاص تستهدف تحقيق غرض مشترك، كالشركات والجمعيات، أو مجموعة من الأموال خصصت لتحقيق غرض معين، كالأوقاف والمؤسسات. ويعترف لها القانون بذمة مالية وشخصية اعتبارية مستقلة عن الأشخاص المكونين لها، وينظم القانون طرق اكتساب تلك الشخصية ونهايتها، وأهليتها في مباشرة الحقوق، والتحمل بالواجبات. يرجع في تفصيل ذلك: المرجع السابق، ص ص ١١٩: ١٢٩.

[3] د. منى أبو بكر الصديق حسان: مرجع سابق، ص ٢٣ وما بعدها.

[4] المرجع السابق، ص ٢٤؛ د. عمر عبد الباقي خليفة: مرجع سابق، ص ٢٤.

[5] M. MAZEAUD: Droit commun et droit de la consommation, Nouvelles Frontieres, D., 2004, p. 696 et s.

المعنوي المعلومات التي تمكنه من إبرام التصرف القانوني عند التعاقد، مما يوفر جانب الضعف في حقه، كما ان حالة عدم الخبرة عند التعاقد قد تكون متوفرة كذلك، مما يعطيه الحق في التمتع بالحماية المقررة للمستهلك في هذا الشق.

ويرى بعض الفقه[١]، انه يمكن امتداد صفة المستهلك إلى الأشخاص المعنوية، من خلال استنباطه ضمنا من تعريف لجنة صياغة وتنقيح قانون الاستهلاك الفرنسي، حيث ورد لفظ الأشخاص عاما، بما يوحي بشموله الأشخاص الطبيعيين والأشخاص المعنويين على السواء. كما ان القول بان جميع الأشخاص المعنوية هم مهنيون، يتنافى مع الواقع، فعدد كبير منهم، كالجمعيات مثلا، لا يمارس أي نشاط منهي، ولا يسعى إلى الربح. وقد يقومون بإبرام تصرفات وهم على درجة من الضعف، كالأشخاص الطبيعيين تماما[٢].

ورغم ذلك، فان الفقه المؤيد لاعتبار الأشخاص المعنوية من المستهلكين، اختلفوا حول الإطار الذي يجب توافره لإمكان اعتبار الشخص المعنوي مستهلكا. فقد ذهب جانب منه[٣] إلى إضفاء وصف المستهلك على الأشخاص المعنوية مطلقا، بشرط ان يكون التعاقد بخصوص أمور لا تتعلق بدائرة اختصاصها، أو في حالة عدم وجود علاقة مباشرة بين تلك التصرفات والنشاط المهني الذي يباشره الشخص المعنوي. وعلى ذلك يدخل في هذا الإطار الشركات التي تمارس نشاطا مهنيا، عندما تتعاقد للحصول على سلع تخص العاملين فيها. ويلاحظ على هذا الاتجاه انه من الاتساع بحيث يدخل فيه أشخاص لم يهدف المشرع لاستفادتهم من القواعد الحمائية بقانون الاستهلاك، لتوافر المقدرة الاقتصادية والفنية والمالية لديهم، مما يؤكد عدم ضعفهم عند التعاقد.

وهناك اتجاه آخر حاول التخفيف من وطأة الاتجاه السابق، بأن حصر الأشخاص المعنوية التي ينطبق عليها وصف المستهلك، حيث يقصر هذا الوصف على الأشخاص المعنوية

---

[١] د. أحمد محمد محمود خلف: مرجع سابق، ص ٦١ وما بعدها؛ د. منى أبو بكر الصديق حسان: مرجع سابق، ص ٢١؛ د. حمد الله محمد حمد الله: حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية، مرجع سابق، ص ٢٢.

[٢] د. يوسف شندي: مرجع سابق، ص ١٧٧ وما بعدها.

[٣] د. عبد الفتاح بيومي حجازي: مرجع سابق، ص ١٣٨ وما بعدها. وفي الفقه الفرنسي
J- P. PIZZIO: L' introduction de la notion de consommateur en droit Française, D., op. cit., p. 110.

التي تمارس أنشطة غير مهنية[١] ، والتي يمكن أن توجد في مركز ضعيف أمام المهني[٢] ، أو تلك التي لا تستهدف الربح، إنما تسعى إلى تحقيق غايات إنسانية[٣] ، وذلك كالجمعيات التي لا تهدف إلى تحقيق الربح، ونقابات الملاك على الشيوع[٤] . وهو الاتجاه الذي أخذ به القانون الفرنسي، كقانون ١٠ يناير ١٩٧٨ الخاص بالشروط التعسفية، والذي تناول هذا التعريف دون تحديد، إذ أدخل في تعريف المستهلك، الشخص الطبيعي ومده كذلك إلى الشخص الاعتباري[٥] .

ويتفق هذا الاتجاه مع التعريف الوارد في لجنة الصياغة وتنقيح قانون الاستهلاك الفرنسي، والذي مد صفة المستهلك إلى بعض الأشخاص الإعتيارية، كالجمعيات التي لا تهدف إلى تحقيق الربح، والنقابات التعاونية. أي تلك الأشخاص التي تحصل على السلع والخدمات أو تستخدمها لغرض غير مهني[٦] .

أما القضاء الفرنسي، فقد تردد بين منح الأشخاص الاعتبارية صفة المستهلك عندما تكون في مركز ضعف، سواء اقتصاديا أو فنيا[٧] . إلا أننا نجده في أحكام أخرى، قد رفض منح الأشخاص الاعتبارية وصف المستهلك، وقصر هذا الوصف فقط على الأشخاص الطبيعية[٨] .

وموقف القضاء الفرنسي، ليس بعيدا في ذلك عن موقف المشرع الفرنسي نفسه الذي اتسم بالغموض، لعدم اعتماده معيارا واحدا للمستهلك، ويرجع ذلك إلى ان نصوص قانون الاستهلاك لم تشرع دفعة واحدة، وإنما هي تجميع لقوانين متعددة، صدرت على مراحل متباينة. وكل نص جاء بتعريف للمستهلك مستقل عن الآخر[٩] ، يتوافق مع مجال تطبيقه. ويرى ويرى البعض ان ذلك التردد والغموض ليس إلا انعكاسا للزوايا المختلفة التي ينظر فيها إلى العلاقة ما بين النظرية العامة للعقد وقانون الاستهلاك، والتي لم يرسم المشرع الفرنسي

---

1 J- C. AULOY: op. cit., p. 4.

٢ د. حمد الله محمد حمد الله: المرجع السابق، ص ٢٣.

٣ د. منى أبو بكر الصديق حسان: مرجع سابق، ص ٢٤.

٤ د. أسامة أحمد بدر: المرجع السابق، ص ٧٨ ؛ J- C. AULOY: op. cit., p. 4.

5 J- P PIZZIO: op. cit., p. 91.

6 J- C. AULOY: op. cit., p. 2

7 Cass 1ère civ, 28 avr 1987, D., 1988, I., note: ph. De lebecque; R.T.D. civ., 1987, 537. obs: j.Mestre. Cass 1ère civ,15 mars 2005, Bull. Civ, I, n 135.

8 Cass 1ère civ, 15 dec 1998, Bull. Civ., I, n 366.

٩ د. يوسف شندي: مرجع سابق، ص ١٥٤ وما بعدها.

حدودها بعد[1].

أما موقف القضاء الفرنسي، فيمكن تبريره بان القضاء لا يعارض، من حيث المبدأ، إسباغ صفة المستهلك على الأشخاص المعنوية، وإنما يريد التحقق أولا من قيام مبررات الحماية، احتراما للحكمة من التشريع، المتمثل في توافر حالة الضعف في جانب المستهلك، في مقابل الطرف الآخر في العقد. لذا فهو (القضاء الفرنسي) لا يريد الاصطدام النصوص القانونية، وعدم تجاوز الإطار الذي حدده القانون[2].

[1] المرجع السابق، ص ١٥٥.

[2] المرجع السابق، ١٨٦ وما بعدها.

المطلب الرابع

موقف المشرع المصري من مفهوم المستهلك

عرفت المادة الأولى من القانون رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ بشأن حماية المستهلك، المستهلك بأنه "كل شخص تُقدم إليه أحد المنتجات لإشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية، أو يجري التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص". وهو ذات التعريف الوارد بالمادة السادسة من قرار وزير التجارة والصناعة رقم ٨٨٦ لسنة ٢٠٠٦ بإصدار اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

وعرفت المادة الأولى من ذات القانون الأشخاص بأنهم "الأشخاص الطبيعيين والأشخاص الاعتبارية ومنها الشركات بجميع أشكالها والكيانات الاقتصادية والجمعيات والاتحادات والمؤسسات والمنشآت والروابط والتجمعات المالية وتجمعات الأشخاص على اختلاف طرق تأسيسها، وغير ذلك من الأطراف المرتبطة على النحو الذي تحدده اللائحة التنفيذية تطبيقا لأهداف وأحكام هذا القانون".

بينما فصَّلت المادة الرابعة من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك هؤلاء الأشخاص، حين عرفتهم بأنهم "يُقصد بالأشخاص، الأشخاص الطبيعيين والأشخاص الاعتبارية ومنها الشركات بجميع أشكالها والكيانات الاقتصادية والجمعيات والاتحادات والمؤسسات والمنشات والروابط والتجمعات المالية وتجمعات الأشخاص على اختلاف طرق تأسيسها أيا كانت طرق تمويل هذه الأشخاص أو جنسياتها أو مراكز إدارتها أو المراكز الرئيسية لأنشطتها.

"ويُعد من الأشخاص المشار إليها في الفقرة الأولى، الأطراف المرتبطة المكونة من شخصين أو أكثر لكل منها شخصية قانونية مستقلة، تكون غالبية أسهم حصص احدها مملوكة مباشرة أو بطريق غير مباشر للطرف الآخر أو تكون مملوكة لطرف واحد.

"كما يُعد من هذه الأطراف المرتبطة الشخص الخاضع أو الأشخاص الخاضعون للسيطرة الفعلية لشخص أخر، ويقصد به السيطرة الفعلية كل وضع أو اتفاق أو ملكية لأسهم أو

حصص أيا كانت نسبتها وذلك على نحو يؤدي إلى التحكم في الإدارة أو في اتخاذ القرارات".

وباستقراء النص المشار إليه، نجد ان المشرع قد توسع في مجال الحماية الممنوحة للمستهلك، إذ أنه مدّ الحماية إلى نوعين من الأطراف[١]:

١. الأشخاص الذين يتعاقدون مع المهنيين، بشأن السلع أو الخدمات، التي تقدم لسدّ احتياجاتهم الشخصية أو العائلية.

٢. من تقدم إليهم هذه السلع أو الخدمات لاستهلاكها أو لاستعمالها أو لاستخدامها في خصوص إشباع حاجاتهم الشخصية أو العائلية[٢]. حيث أن هذه المادة قد سمحت بإدخال الغير (من هو خارج الإطار الشخصي للعقد) كمستهلك مستوجب للحماية دون أن يكون متعاقدا مع الطرف الآخر في العقد[٣]. وعلية يكون أفراد أُسرة الشخص وعائلته في عداد المستهلكين في العقود التي يبرمها الشخص نفسه مع المهني، متى كان استعمالهم أو استخدامهم للسلعة أو الخدمة قد سبب لهم أضرار.

كما أن المشرع قد توسّع أيضا في النطاق الشخصي للحماية، إذ أدخل فيها، بجانب الأشخاص الطبيعية، الأشخاص المعنوية[٤]، بكافة أشكالها[٥]. إذ لم تقصر هذه الأشخاص المعنوية على تلك التي لا تستهدف الربح، كالجمعيات والنقابات، وإنما أضافت إليها تلك الأشخاص المعنوية التي تستهدف الربح، كالشركات بكل أنواعها. كما أنها لم تقصر ذلك أيضا على الكيانات الصغيرة، المتمثلة في التاجر الفرد، أو المشروع الفردي (وفقا للمفهوم التجاري)، وإنما مدّت ذلك أيضا إلى جميع الكيانات والتجمعات المالية والاقتصادية، أيا كان نوعها. كما أنها أيضا لم تقصر تلك الأشخاص المعنوية على الأشخاص المتمتعة بالجنسية المصرية فقط، بل مدّتها إلى تلك التي تتمتع بأي جنسية أخرى، بل وحتى لو كان مركز إدارتها بالخارج.

ووفقا لظاهر النص في المادة الأولى من قانون حماية المستهلك، فإن المشرع المصري اعتد بالمفهوم الضيق عند تعريفه المستهلك، إذ لا يعد مستهلكا مستوجبا للحماية، إلا من يتعاقد

---

[١] د. منى أبو بكر الصديق حسان: مرجع سابق، ص ٤١.

[٢] د. كوثر سعيد عدنان: مرجع سابق، ص ٣١.

[٣] د. يوسف شندي: مرجع سابق، ص ٢٤١.

[٤] د. إسلام هاشم عبد المقصود: مرجع سابق، ص ٣٤.

[٥] د. منى أبو بكر الصديق حسان: مرجع سابق، ص ٥٠.

لاحتياجاته الشخصية أو العائلية فقط. فالمشرع اعتمد على معيار الغاية من الاستهلاك، وهو إشباع الاحتياجات الشخصية أو العائلية، وعليه لا يكون مستهلكا من يجري التصرف لغايات مهنية.

ويؤيد ذلك أن المشروع المقدم الى مجلس الشعب بقانون حماية المستهلك، كان يقصر تعريف المستهلك على أنه الشخص الطبيعي[1]. وعند مناقشة القانون بمجلس الشعب، بررت الحكومة قصر الحماية على الشخص الطبيعي بأنها كانت تستهدف المستهلك البسيط، المحتاج للرعاية، وأن غير هذا من المستهلكين لهم تشريعات أخرى كفيلة بحمايتهم. وهو ما اقتضى حصر هذا الاستهلاك فيما يتعلق باحتياجات الشخص الشخصية و العائلية، كما أكدت أن ذلك هو الاتجاه الغالب في التشريعات الحديثة[2]. كما ان المجلس نفسه انتهى إلى الأخذ بالنص كما ورد من الحكومة دون تعديل[3]. يضاف إلى ذلك الأسباب التي تبناها أنصار المفهوم الضيق لقصر الحماية على الشخص الطبيعي فقط، دون سواه، لتحقق أسباب الحماية التي من اجلها شرعت قواعد حماية المستهلك.

ولكن بالنظر إلى نص المادة الأولى من قانون حماية المستهلك، فإن لفظ "كل شخص" جاء عاماً، وإن حددته المادة ذاتها عندما عرفت الأشخاص بالأشخاص الطبيعية والأشخاص المعنوية. فإنه حتى ولو انتهى مجلس الشعب إلى الأخذ بمشروع الحكومة ووجهة نظرها في قصر الحماية على الأشخاص الطبيعية، فإن تعريف "الأشخاص" الواردة بالمادة الأولى من قانون حماية المستهلك، يمدّ صفة المستهلك إلى الأشخاص المعنوية أيضا، وفقا لظاهر النص، وبكافة أشكالها، المنصوص عليها بالمادة الرابعة من اللائحة التنفيذية قانون حماية المستهلك.

أما عن عدم الاعتراف بالمهني خارج نطاق تخصصه، كمستهلك، فإن الواضح من تعريف "الأشخاص" الوارد بالمادة الأولى من قانون حماية المستهلك، والمادة الرابعة من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك، انه يدخل في هذه الأشخاص الشركات بأنواعها، وكذلك التجمعات والكيانات المالية والاقتصادية. وهذه الأشخاص مهنيون بطبيعتهم، إذ أنهم

[1] تقرير اللجنة المشتركة ، سابق الإشارة إليها، ص ٩١.

[2] راجع: مناقشة قانون حماية المستهلك، مضبطة مجلس الشعب المصري، الفصل التشريعي التاسع، دور الانعقاد العادي الأول، الجلسة ٥٧، في ٢٠٠٦/٤/١٦، ص ٣٢.

[3] المرجع السابق، ص ٣٣.

يخضعون للقانون التجاري في أعمالهم، ويعدون تجارا[1] وفقا لنظرية الأعمال التجارية الموضوعية. إذ انه طبقا لنص المادة العاشرة من قانون التجارة رقم ١٧ لسنة ١٩٩٩ يكون تاجرا: كل شركة تتخذ أحد الأشكال المنصوص عليها في القوانين المتعلقة بالشركات، أيا كان الغرض الذي أُنشئت من أجله. فتجارية الأعمال هنا لا تستمد من العمل ذاته وطبيعة موضوعه أو من صفة الشخص القائم به، وإنما من شكل التنظيم الذي يباشر من خلاله العمل[2].

وبالمفهوم الضمني، يكون المشرع قد اعترف للمهني (متمثلا في الشركات والكيانات المالية والاقتصادية) بوصف المستهلك، وفقا لعموم تعريف كلمة "شخص" الواردة في تعريف المستهلك. ووفقا لما حدده المشرع – في قانون حماية المستهلك ولائحته التنفيذية – لكلمة "شخص"[3].

هذا فضلا عن ان المهني خارج نطاق تخصصه تتوافر لدية ذات الاعتبارات التي للمستهلك العادي، كقلة الخبرة وعدم المعرفة الاقتصادية، مما يؤكد حقه في الحصول على ذات الحماية المقررة للمستهلك.

كما أن الواقع المصري، يؤكد احتياج المهني للحماية، فارتفاع معدلات الجهل والفقر والأمية، يستدعي توفير الحماية للمهني متى كان يباشر التصرف خارج نطاق تخصصه.

ويؤكد ذلك، اتجاه القضاء الفرنسي إلى الأخذ بالمفهوم الواسع للمستهلك، وإضفاء صفة المستهلك على المهني خارج نطاق تخصصه، بل واتجاه المشرع الفرنسي نفسه إلى الأخذ بهذا المفهوم في بعض التشريعات كقانون ١٠ يناير ١٩٧٨ الخاص بحماية المستهلك من الشروط التعسفية.

[1] وضع لهم القانون التجاري مصطلح المشروع. والمشروع هو تكرار القيام بالعمل وممارسته بصورة منتظمة، مع وجود بعض الظواهر المادية الخارجية التي تنبئ عنه. راجع في تفصيل ذلك: د. حسين عبده الماحي: قانون التجارة، الجزء الأول، دار النهضة العربية، القاهرة، الطبعة الثالثة، ٢٠١٣/٢٠١٢، ص ٥٠.

[2] المرجع السابق، ص ٤٩.

[3] يراجع في تفصيل ذلك المناقشات التي دارت عند مناقشة مشروع قانون حماية المستهلك، مضبطة مجلس الشعب في ٢٠٠٦/٤/١٦، المشار إليها سابقا، ص ص ٣١: ٣٣.

وعلى ذلك، نرى ضرورة تعديل تعريف المستهلك الوارد بالمادة الأولى من قانون حماية المستهلك، والمادة الساسة من لائحته التنفيذية لتصبح "المستهلك هو كل شخص، طبيعي أو معنوي، تقدم إليه المنتجات لإشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية، وكذلك المهني الذي يتعاقد خارج نطاق اختصاصه، أو من لا يكون التعاقد مرتبطا بالنشاط المهني الذي يمارسه".

وحتى يتم هذا التعديل، يمكن للقضاء الاستناد إلى توسع المشرع في مفهوم الأشخاص المعنوية الوارد في نص المادة الأولى من قانون حماية المستهلك، والمادة الرابعة من لائحته التنفيذية، وطبقا لتعريف وتحديد المشرع - في قانون حماية المستهلك ولائحته التنفيذية - لكلمة "شخص"، والتي شملت الأشخاص الطبيعية، وكذلك الأشخاص المعنوية بكافة أشكالها وعلى التفصيل الوارد باللائحة التنفيذية. مع الاستعانة بمعيار عدم التخصص أو عدم الارتباط المباشر، بحيث يتم إضفاء الحماية على المهني الذي يتعاقد خارج نطاق تخصصه المهني، أو ذلك الذي يتعاقد على منتج لا يرتبط ارتباطا مباشرا بالمهنة التي يمارسها.

المبحث الثاني

الطرف الثاني: المهني

الطرف الثاني في العلاقة الاستهلاكية، هو المهني. وهو مشتق من اللفظ مَهَنَ، والرجل مهنا ومهنة، ومهن: اتخذ صنعة، وامتهن: اتخذ مهنة، والمهنة: العمل يحتاج إلى خبرة ومهارة وخدمة بممارسته[١]. ويطلق على المهني عدة مصطلحات أخرى، كالمحترف، والمتدخل، والصانع.... وغيرها، وإن كان أقربها إلى الدقة والشائع استخداما هو لفظ المهني[٢].

ولقد تعددت التعريفات الفقهية للمهني، كمصطلح قانوني، فهناك من ينظر إليه باعتبار امتلاكه للمعرفة الفنية، فيعرفه بأنه من يمتلك المعلومات أو البيانات أو المعرفة التي تسمح له بالتعاقد على بينه ودراية تامة[٣]. وهناك من يعرفه بالنظر إلى النشاط الذي يمارسه، حيث يعرف المهني بأنه "من يتعاقد أثناء مباشرة حرفته المعتادة[٤]، سواء أكانت هذه الحرفة تجارية أو مهنية أو فنية أو صناعية أو حرة[٥]، وذلك بهدف الربح[٦]. ويعتمد هذا التعريف على معياري

---

[١] المعجم الوجيز، مرجع سابق، حرف "م"، ص ٥٩٣.

[٢] بولندار عبد الرازق: المهني والمستهلك: طرفان متناقضان في العلاقة الاستهلاكية- دراسة في ضوء القانون الجزائري والفرنسي، ص ٢.منشور على الموقع التالي:
www.univ.ouargla.dz/pagesweb/pressuniversitaire/doc/04%20Dafatir%20ct%20politique/D04/D0412.pdf تاريخ الزيارة ٢٠١٣/٥/٣١.

[٣] د. حمد الله محمد حمد الله: حماية المستهلك من الشروط التعسفية، مرجع سابق، ص ٣٧؛ د. منى أبو بكر الصديق حسان: مرجع سابق، ص ٥٣؛ د. محمد بودالي: الحماية القانونية للمستهلك في الجزائر، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة الجيلاني اليابس، سيدي بلعباس، الجزائر، ٢٠٠٣، ص ٣٦؛ نوال شعباني: التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء حماية المستهلك وقمع الغش، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، ٢٠١٢، ص ١٤ وما بعدها.

[٤] هناك عدة معانٍ للحرفة، فيعرفها البعض بأنها ممارسة نشاط يحقق لمن يقوم به سبل التعيش وإشباع الحاجة، وتعني في رأي أخر تكريس الشخص لنشاطه على نحو رئيسي وعتاد للقيام بعمل معين بقصد الحصول على الربح، وتعني في أحيان أخرى النشاط الذي يمارسه الشخص على وجه الاعتياد بقصد التعيش وكذلك ممارسة نشاطه بصورة منتظمة ومستمرة على سبيل الاستقلال. د. حمد الله محمد حمد الله، المرجع السابق، ص ٣٨.

[٥] المرجع السابق، ص ٣٧.

[٦] د. خالد عبد الفتاح خليل: مرجع سابق، ص ٣٦؛ د. إسلام هاشم عبد المقصود: مرجع سابق، ص ١٥؛ نوال شعباني: مرجع سابق، ص ١٤.

الاعتياد والتنظيم في ممارسة المهنة[١]. ويضيف جانب أخر من الفقه عنصرا ثانيا، وهو عنصر الأجر[٢]. بحيث يكون تعريف المهني متوقف على ممارسته الأعمال التجارية، على سبيل التكرار، وبصفة منتظمة ومستمرة، واتخاذها مهنة، مع الهدف إلى تحقيق الربح. وهو ذات المعنى الوارد في القانون التجاري[٣]، أي الربط بين صفة المهني وصفة التاجر.

ويعرفه البعض بالنظر إلى إطار العلاقة الاستهلاكية، وعلى نقيض مفهوم المستهلك، بأنه الشخص الذي يتصرف من اجل احتياجاته المهنية[٤]. ويعتمد هذا التعريف على طبيعة النشاط الذي يمارسه الشخص، وهو النشاط المهني[٥].

وكما يكون المهني شخصا طبيعيا، قد يكون شخصا معنويا أو اعتباريا، كالشركات والمؤسسات العمومية ذات الطابع الاقتصادي والتجاري[٦].

وسوف نبين في الأفرع التالية المعايير التي يقوم عليها مفهوم المهني(المطلب الأول)، ثم مدى اعتبار الأشخاص الاعتبارية العامة من المهنيين عما يقدمونه من سلع وخدمات (المطلب الثاني)، ومفهوم المهني في القانون المصري (المطلب الثالث).

---

[1] PH. TOURNEAU: La responsabilitè professionelle, une spècificitè rielle ou apparent, Petites Affiches, 11 juill 2001, p. 5. مشار إليه في د. يوسف شندي: مرجع سابق، ص ١٨٩.

[2] L. VOGEL: Traitè du droit de la consommation sous al direction du M. Germain, 18 èd, L.G.D.J., 2001, t.,I ,vol 1, n ١١٨ هـ. مشار إليه في المرجع السابق، ص ١٨٩ وما بعدها.

[٣] نوال شعباني: مرجع سابق، ص ١٤.

[4] J- C. AULOY& F. STEINMETZ: op. cit, p. 6.

ومن الفقه المصري: د. منى أبو بكر الصديق حسان: مرجع سابق، ص ٥٢ وما بعدها؛ د. حمد الله محمد حمد الله: مختارات من قانون الاستهلاك، ص ٩؛ د. إسلام هاشم عبد المقصود: مرجع سابق، ص ١٥؛ د. يوسف شندي: مرجع سابق، ص ١٨٩.

[٥] د. خالد عبد الفتاح خليل: مرجع سابق، ص ٣٥ وما بعدها.

[٦] د. محمد بودالي: مرجع سابق، ص ٢١.

المطلب الأول

المعايير التي يقوم عليها مفهوم المهني

يتميز المهني بوجوده في مركز اقتصادي قوي، بما يمتلكه من إمكانيات مالية، وبما يتوافر لدية من خبرة تقنية، ومعلومات في المجال الذي يمتهن التعامل فيه[١]. حيث يكون قادرا على معرفة العناصر المختلفة لمنتجاته، كما يتمتع بالمقدرة القانونية، من واقع خبرته بهذا النوع من التجارة، وكذلك المقدرة الاقتصادية على أساس أن بعض الأنشطة أو المجالات تكون من الناحية العملية محلا للاحتكار القانوني أو الفعلي[٢].

ومصطلح المهني، لا يفهم منه تَطّلُبْ درجة أو مستوى معين من التأهيل والإنجاز، حتى يتحمل الشخص المسئولية المدنية. إذ هو يتحملها بمجرد امتهانه لتلك الوظيفة أو ذلك العمل، سواء بوصفه منتجا أو بائعا. إذ هو مصطلح موضوعي مجرد، يُعتَد فيه بالمركز القانوني الذي يتواجد فيه الشخص[٣].

× **<u>هل يُتَطلّب في المهني أن يكون تاجرا ؟</u>**

يُشترط لكي يكتسب الشخص صفة التاجر، وفقا للمادة ١/١٠ من قانون التجارة رقم ١٧ لسنة ١٩٩٩، ان يزاول عملا على وجه الاحتراف. ويقصد بالاحتراف، هنا، أن يتخذ الشخص من الأعمال التجارية وسيلة للارتزاق، بصفة ثابتة ومستمرة ومنتظمة، بحيث يأخذ شكل الاعتياد[٤].فالاحتراف اللازم هنا يتطلب توافر أمرين: الأول نية الارتزاق، والثاني الاستمرارية والانتظام[٥].

---

[١] د. محمد بودالي: مرجع سابق، ص ٣٦.

[2] J.P GRIDEL: Remarques de principe sur l' article 35 de la loi n 78- 23 du 10 janvair 1978, rèlatif à la prohibition des clauses abusive, R.D.S., 1984, chron, p. 153.

[٣] بعكس مصطلح المحترف الذي يتسم بالطابع الشخصي. إذ يتطلب درجة من الكفاءة أو التأهيل حتى يتحمل الشخص المسئولية عنه. راجع في ذلك: بولندار عبد الرازق : مرجع سابق.

[٤] جرعود الياقوت: مرجع سابق، ص ٢٨.

[٥] د. عبد الفضيل محمد أحمد: نظرية الأعمال التجارية- التجار وفقا لأحكام قانون التجارة رقم ١٧ لسنة ١٩٩٩، دار النهضة العربية، القاهرة، بدون تاريخ نشر، ص ٥٥.

ويفرق البعض[١] بين الاحتراف والاعتياد، فالاحتراف يقتضي تكرار العمل من الشخص بصفة مستمرة ومنتظمة توحي بأنه يستهدف اتخاذ ذلك العمل مهنة له ووسيلة للارتزاق. أما الاعتياد فيقتضي فقط تكرار وقوع العمل من الشخص من وقت لآخر، فضلا عن ان العمل المعتاد وإن اتخذه صاحبه مصدر للكسب، وتحقيق الربح، إلا أنه لا يُعتمد عليه كوسيلة يطمئن إليها في كسب العيش، ومواجهة أعباء الحياة. فالاحتراف يحوي في معناه الاعتياد، لكن الاعتياد لا يصل إلى حد الاحتراف.

وإذا كان الاحتراف، بهذا المعنى، شرطا لاكتساب وصف التاجر، إلا أنه في نطاق علاقات الاستهلاك، فإن الشخص قد لا يعتبر تاجرا بمفهوم القانون التجاري، لكنه يعتبر مهنيا في مواجهة المستهلك. فلا يشترط الاحتراف هنا، بل يكفي مجرد اعتياد القيام بالعمل[٢]. والسبب في ذلك هو إضفاء المزيد من الحماية للمستهلك. ذلك أن الحكمة من تشريع قانون الاستهلاك هو حماية المستهلك، باعتباره الطرف الضعيف الذي لا يملك المقدرة الفنية والمالية والاقتصادية، بعكس المهني الذي يمتلك التخصص الفني فيما يبرمه من عقود[٣]. فضلا عن المعرفة الكاملة بطبيعة المُنتَج وخواصه، مما يجعله في مركز متفوق عن المستهلك. وهو ما يهدف إليه قانون الاستهلاك من إعادة التوازن في العلاقة بين الطرفين.

وهو ذات الموقف الذي انتهت إليه لجنة تنقيح تقنين الاستهلاك في فرنسا، إذ تعتبر كل من يزاول نشاطا مهنيا داخلا في طائفة المهنيين، ذلك لأن الطرق التي يستخدمها لا تختلف عن تلك التي تستخدمها الشركات التجارية[٤]. ولم تستخدم معيار الاحتراف أو الربح لتحديد مفهوم المهني، فكل تاجر يكون مهنيا، والعكس غير صحيح.

[١] المرجع السابق، ص ١٥٢ وما بعدها.

[٢] جرعود الياقوت: مرجع سابق، ص ٢٨

[٣] د. أحمد عبد العال أبو قرين: مرجع سابق، ص ٨٩ وما بعدها.

[٤] أرزقي زوبير: حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، ٢٠١١، ص ٤٨ وما بعدها.

المطلب الثاني

مدى اعتبار الأشخاص المعنوية العامة مهنيين فيما يقدمونه من خدمات

الأشخاص المعنوية العامة هي أشخاص قانونية تتمتع بالشخصية المعنوية، ينظمها القانون العام وتحكمها قواعده، وتقع روابطها تحت نصوصه[١]. وهي تضم ثلاثة أنواع:

١. الأشخاص الإقليمية: وهي الأشخاص المعنوية العامة التي يتحدد اختصاصها بنطاق جغرافي، لا يجوز أن تتعداه، كوحدات الحكم المحلي[٢].

٢. الأشخاص المصلحية (المؤسسات العامة، والهيئات العامة): وهي عبارة عن مرفق عام يدار عن طريق منظمة عامة، ويتمتع بالشخصية المعنوية، ويتحدد اختصاصها بالغرض الذي أُنشئت من أجله، كالجامعات[٣].

٣. أشخاص القانون العام: وهي نشأت نتيجة التطورات السياسية والاجتماعية والاقتصادية، كالنقابات. وقد اعتبرها القضاء الإداري الفرنسي، ثم تبعه القضاء الإداري المصري، من الأشخاص المعنوية العامة، ذلك أنها تجمع مقومات هذه الأشخاص، فإنشائها يتم بقانون أو مرسوم أو بأية أداة تشريعية أخرى، وأغراضها وأهدافها ذات نفع عام، ولها على أعضائها سلطة تأديبية، ولها حق تحصيل رسوم منتظمة ودورية، ولأعضائها دون سواهم حق احتكار مهنتهم[٤]. ونتيجة لتزايد تدخل الدولة في النشاط الاقتصادي، خاصة بعد الحرب العالمية الأولى، ظهرت طائفة من المرافق العامة الأخرى ذات طبيعة اقتصادية، هي المرافق العامة الصناعية والتجارية، والتي لا تفترق طبيعة نشاطها عن طبيعة نشاط المشروعات الخاصة، كما أنها تلجأ،

---

[١] د. ماهر جبر نضر: الأصول العامة للقانون الإداري- الجزء الأول، التنظيم الإداري- النشاط الإداري، مكتبة الجلاء الجديدة، المنصورة، ١٩٩٦- ١٩٩٧، ص ١٢٠.

[٢] المرجع السابق.

[٣] المرجع السابق، ص ١٢٢.

[٤] المرجع السابق، ص ١٢٣ وما بعدها.

في الغالب، إلى أساليب القانون الخاص في مباشرة نشاطها[١]، كشركات القطاع العام التي تتخصص في لون من ألوان النشاط التجاري والصناعي والتي تنافس أشخاص القانون الخاص في ذلك.

ويتجه الفقه الحديث[٢] تؤيده أحكام محكمة التنازع الفرنسية، إلى تحرير هذه المرافق من قيود ووسائل القانون العام في علاقاتها مع المنتفعين بها، وإخضاعها للقانون الخاص ولاختصاص القضاء العادي[٣]. ولا تثور صعوبة على إضفاء وصف المهني على تلك المرافق، لأنها تزاول نشاط من جنس ما يقوم به الأفراد[٤]. ويعزي اكتسابها لصفة المهني إلى أن المنتفع في علاقته مع هذه المرافق ليس دائما في مركز تنظيمي أو لائحي[٥]، وإنما دائما في مركز تعاقدي ناشئ عن توافق الإرادتين[٦]. فلم يعد هذا المرفق يقدم أداء عاما كما كان، إذ تحول المنتفع به إلى مستهلك، وتحول المرفق العام إلى محترف يرمي أساسا إلى إرضاء المنتفع بشكل رئيسي إلى إرضاء المنتفع بشكل فردي قبل ان يهدف إلى تحقيق النفع العام[٧].

أما بالنسبة للمرافق العامة الإدارية (الإقليمية والمصلحية) التي تزاول نشاطا يختلف عما يزاوله الأفراد عادة، وتخضع بشكل عام للقانون العام، ولا تلجأ للقانون الخاص إلا على سبيل الاستثناء[٨]، ويتم التمييز بين نوعين منها:

١. المرافق الإدارية التي تقدم خدمات بمقابل، كالمستشفيات. ويميل الفقه إلى إدخالها في فئة المهنيين، واعتبار المنتفعين بها من فئة المستهلكين الذين تنطبق عليهم قواعد

---

[١] د. محمد عبد الواحد الجميلي: قضاء التعويض- مسئولية الدولة عن أعمالها غير التعاقدية، مكتبة الجلاء الجديدة، المنصورة، ١٩٩٧- ١٩٩٨، ص ٢٢٠.

[2] Y. PICO& H. DAVO, op. cit., p. 25.

[٣] ويزه لحراري: حماية المستهلك في ظل قانون حماية المستهلك وقمع الغش وقانون المنافسة، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، ٢٠١٢، ص ٢١ وما بعدها.

[٤] د. منى أبو بكر الصديق حسان: مرجع سابق، ص ٥٧.

[٥] نوال شعباني: مرجع سابق، ص ٢١.

[٦] د. محمد بودالي: مدى خضوع المرافق العامة ومرتفقها لقانون حماية المستهلك، مجلة إدارة، الجزائر، العدد ٢٤، ٢٠٠٢، ص ٥٤ وما بعدها. مشار إليه في المرجع السابق.

[٧] المرجع السابق.

[٨] ويزة لحراري: مرجع سابق، ص ٢١.

الاستهلاك[١]. ويعزى اكتسابها هذه المرافق لصفة المهني، إلى ما لديها من مقومات المهني، التي تتمثل في التفوق الفني والقانوني والوضع المسيطر، بل والاحتكاري من واقع ما تملكه من سلطة إدراج شروط فاحشة في تعاملاتها مع الأفراد[٢].كما أنها توجد في حالة حالة منافسة مع غيرها من الأشخاص الخاصة التي قد تمارس ذات النشاط التي تقوم عليه. وهو ما انتهت إليه محكمة التنازع في حكم لها صادر في ١٨/١٠/١٩٩٩، إذ قضت بأن النشاط المتعلق بالإنتاج والتوزيع أو الخدمات التي تقدمها الأشخاص الاعتبارية العامة يمكن ان تعاقب عليها عن طريق مجلس المنافسة[٣]. كما قضت بأن العلاقة بين أطراف النزاع علاقة تعاقدية، وأن الإمداد بالكهرباء له خاصية البيع، وأن الشركة تتمتع بكل خصائص المهني، وبصفة خاصة التفوق التقني والقانوني، وكذا الوضع الاحتكاري، ويعد المنتفعين بنشاطها في عداد المستهلكين[٤].

٢. المرافق الإدارية التي تقدم خدمات جماعية مجانية، كمرافق العدالة والشرطة، يجمع الفقه على عدم أمكان إدخالها في فئة المهنيين، ولا يمكن وصف المنتفعين بخدماتها بالمستهلكين. إذ أنهم في مركز تنظيمي تحدده القوانين بطريقة موضوعية، بغض النظر عن شاغليه، لذلك لا يمكن اعتبارهم من المستهلكين[٥].

---

[١] المرجع السابق.

[٢] د. أحمد محمد الرفاعي، مرجع سابق، ص ٣٥.

[3] Nicinki SOPHE: Droit public de la concurrence, L.G.D.J., Paris, 2005, p. 147. مشار إليه في أرزقي زوبير: مرجع سابق ، ص ٤٩.

[٤] أرزقي زوبير: مرجع سابق، ص ٥٠.

[٥] ويزة لحراري: مرجع سابق، ص ٢٢.

المطلب الثالث

مفهوم المهني في القانون المصري

استخدم المشرع المصري في قانون ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ بشأن حماية المستهلك، تعبير المورد كمرادف للمهني، في العلاقة الاستهلاكية. وقد عرفت المادة الأولى من هذا القانون المورد بأنه "كل شخص يقوم بتقديم خدمة أو بإنتاج أو استيراد أو توزيع أو تداول أو الاتجار في أحد المنتجات أو التعامل عليها، وذلك بهدف تقديمها إلى المستهلك أو التعاقد أو التعامل معه عليها بأية طريقة من الطرق". وجاءت المادة السابعة من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك بذات التعريف. وإن كانت قد استبدلت لفظ كل شخص بعبارة "كل شخص طبيعي، أو اعتباري". كما أضافت إلى عجز المادة عبارة "بما في ذلك الوسائل الإلكترونية وغيرها من وسائل التقنية الحديثة".

وهاتين الإضافتين، لم تقدما شيئا جديدا، إذ أن المادة الأولى من قانون حماية المستهلك، والمادة الرابعة من اللائحة التنفيذية عرفتا الأشخاص بالأشخاص الطبيعية والاعتبارية. لذلك لم يكن هناك داعٍ للتفسير الوارد في اللائحة التنفيذية، كما أن عبارة "بأية طريقة من الطرق" الموجودة بعجز المادة الأولى من القانون تشمل جميع الطرق سواء التقليدية أو الإلكترونية. إذ أن العبارة جاءت عامة، وليس هناك داعٍ لتفسيرها حسبما جاء في نهاية المادة السابعة من اللائحة التنفيذية.

والتعريف الوارد للمورد (المهني) في المادة الأولى من قانون حماية المستهلك، والمادة السابعة من اللائحة التنفيذية، يتضمن عدة فئات يمكننا أن نقسم المورد (المهني) إلى نوعين: المنتج ومن في حكمه، وذلك على التفصيل التالي:

<u>أولا: المنتج</u>

لم يتعرض المشرع المصري لتعريف المنتج الصناعي[1] إلا من خلال قانون الضريبة العامة

---

[1] وان كان قد عرفه المنتج، بصفة عامة، بطريقة غير مباشرة،في المادة ٦٧ من قانون التجارة رقم ١٧ لسنة ١٩٩٩. إلا انه قصر تعريف المنتج على صانع السلعة في صورتها النهائية، سواء صنعها بصورة كلية، أو استعان بأجزاء من صنع الغير،

على المبيعات رقم ١١ لسنة [١] ١٩٩١. إذ عرفت المادة الأولى منه المنتج الصناعي بأنه "كل شخص طبيعي أو معنوي يمارس بصورة اعتيادية أو عرضية، وبصفة رئيسية أو تبعية أية عملية تصنيع". أما التصنيع فهو "تحويل المادة، عضوية أو غير عضوية، بوسائل يدوية أو آلية أو بغيرها من الوسائل، إلى منتج جديد، أو تغيير حجمها أو مكوناتها أو طبيعتها أو نوعها، ويعد تصنيعا تركيب أجزاء الأجهزة والتغليف وإعادة التغليف والحفظ في الصناديق والطرود والزجاجات، أو أية أوعية أخرى. ويستثنى من ذلك عمليات تعبئة المنتجات الزراعية بحالتها وعمليات التعبئة التي تقوم بها محلات البيع بالقطاعي أو التجزئة عند البيع للمستهلك مباشرة، وكذلك أعمال تركيب الآلات والمعدات لأغراض التشييد والبناء".

ويلاحظ أن تعريف المنتج الصناعي، وفقا للمادة السابق، يرتبط بعملية التصنيع. ولقد اتجه الفقه إلى تعريف الصانع بأنه " الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يقوم بإنتاج أشياء متماثلة، تتطلب توافر خبرات فنية تتطابق ومعطيات العلم، التي تكون متناوله يديه حقيقة، أو ظاهريا بواسطة غيره، الذي يفترض فيه أنه حاز، ولو بدرجات متفاوتة، ثقة أقرانه في كفاءته"[٢]. ولا ينظر في ذلك إلى درجة الكفاءة أو الوسائل المستعملة في الصنع. إذ يمتد هذا المفهوم حتى بالنسبة لمن يقومون ببعض الصناعات البسيطة أو اليدوية، ويشمل أصحاب الحرف الصغيرة[٣]. وهو من تتوافر فيهم المؤهلات الفنية أو المهنية، ويمارسون نشاطا بغرض الإنتاج أو التحويل أو الصيانة أو التصنيع[٤].

ومع ذلك فالمنتج، وفقا للتشريعات المصري، هو من يقوم بإنتاج المواد الأولية عن طريق إحدى عمليات التصنيع أو التحويل إلى مادة جديدة، عن طريق تغيير حجمها أو تركيبها أو طبيعتها أو نوعها. كما يعتبر منتجا من يقوم بتركيب الأجهزة، ومن يقوم بالتغليف وإعادة

راجع: شرياف محمد: المسئولية المدنية للمنتج وفقا لأحكام القانون المدني الجزائري- دراسة وصفية تحليلية، بحث مقدم لمعهد العلوم القانونية والإدارية، المركز الجامعي بخميس مليانة، الجزائر، ٢٠٠٨، ص ٢٥.

[١] د. محمد سامي عبد الصادق: مسئولية منتج الدواء عن مضار منتجاته المعيبة- دراسة مقارنة، مجلة القانون والاقتصاد، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، العدد ٨٠، ٢٠٠٨، ص ١١٨.

[2] Thèodore ER: De l' ordre technique à l' ordre publique technlogique, J.P.C., 1972. I., 2495, n 20. مشار إليه في د. على سيد حسن: مرجع سابق، ص ٤٢ وما بعدها.

[٣] د. علي حمودة: الحماية الجنائية للتصنيع الغذائي في ضوء التشريعات المطبقة، دار النهضة العربية، القاهرة، الطبعة الأولى، ٢٠٠١/ ٢٠٠٢، ص ٣٢.

[٤] بولندار عبد الرازق: مرجع سابق، ص ٥٥.

التغليف ومن يقوم بالحفظ، سواء أكان ذلك بطريقة اعتيادية أو عرضية، بصورة رئيسية أو تبعية، وأيا كانت الوسائل المستخدمة في ذلك، وهو في ذلك قد يكون منتجا لمادة أولية يتوقف دوره على استخراجها، دون تحويلها إلى شكل أخر، أو مصنع أو منتج نهائي بتحويل المادة الأولية إلى شكل جديد، أو صانع لجزء مكون لمنتج نهائي، سواء كان تدخله بالتركيب أو التغليف أو الحفظ أو غير ذلك من الوسائل.

أما بخصوص الاستثناء الوارد بنص المادة الأولى من قانون ١١ لسنة ١٩٩١، بشأن المنتجات الزراعية، فلا نعتقد أنه ينطبق على تعريف المنتج كمهني أو مورد في قانون حماية المستهلك. لأن تعريف المورد بالمادة الأولى من قانون حماية المستهلك جاء عاما يخص جميع المنتجات، كما أنه اشتمل على كل التصرفات التي تتعلق بعملية تقديم منتج – أيا كان نوعه – إلى المستهلك، وأيا كانت الطريقة المستخدمة في ذلك. لذلك فإنه يمكن القول بأن تعريف المنتج كمهني أو مورد، وفقا لقانون حماية المستهلك، يشمل المنتج الصناعي الوارد تعريفه في المادة الأولى من قانون ١١ لسنة ١٩٩١، وكذلك المنتج الزراعي المستثنى من نطاق هذه المادة[١].

<u>ثانيا: من في حكم المهني.</u>

يعد في حكم المنتج – كمهني أو مورد – الأتي بيانهم:

١. المستورد: وهو من يمتهن جلب المنتجات والسلع من الخارج إلى ارض الوطن، بطريقة منتظمة[٢]، فهو يقوم بشراء السلعة – وليس إنتاجها – بقصد إعادة بيعها للمشتري أو المستهلك بطريقة غير مباشرة[٣].

٢. الموزع: هو عادة الشخص الذي يمتهن توزيع المنتجات والسلع التي يقوم المنتج أو الصانع بإنتاجها[٤]، فهو يهدف إلى إيصال السلع بعد الانتهاء من إنتاجها إلى المستهلك، أو المشتري الصناعي[٥]، وقد يمتد نشاطه ليشمل التسويق ذاته. وقد يقتصر على

---

[١] يلاحظ ان القانون المدني الفرنسي قد اتجه إلى وضع تعريف للمهني فالمادة ٦/١٣٨٦ منه تنص على انه "يعد منتجا عندما يتصرف بصفته محترفا، الصانع لمنتج نهائي، ومنتج المادة الأولية، وصانع جزء مكون لمنتج نهائي".

[٢] بولندار عبد الرازق: مرجع سابق، ص ٦.

[٣] المرجع السابق.

[٤] المرجع السابق.

[٥] د. مرفت عبد المنعم عبد الصادق: مرجع سابق، ص ٥٨.

عملية نقل السلع من منتجها أو مصنعها أو المستوردين لها إلى البائع بالجملة أو نصف الجملة[١].

٣. البائع: يمثل الحلقة الأخيرة في السلسلة الممتدة من المنتج إلى المستهلك، إذ يقوم بعرض المنتجات والسلع على المستهلك[٢]. وقد يكون بائعا محترفا، وقد يكون بائعا عرضيا. وهو في الحالتين يعد مهنيا، وفقا لعموم تعريف المورد الواردة في نص المادة الأولى من قانون حماية المستهلك.

٤. مقدم الخدمة: هو من يقدم خدماته إلى المستهلكين بقصد الاستفادة منها. حيث لم يقصر قانون حماية المستهلك مجال تطبيقه على مقدمي السلع فقط، وإنما مدّ ذلك إلى الخدمات، ومن يقدمها للمستهلكين.

[١] نوال شعباني: مرجع سابق: ص ١٨.

[٢] بولندار عبد الرازق: مرجع سابق، ص ٦ وما بعدها.

المبحث الثالث

محل الاستهلاك (السلع والخدمات)

حددت المادة الأولى من قانون حماية المستهلك، محل الاستهلاك، بمصطلح "المنتجات". ونصت على ان " المنتجات: السلع والخدمات المقدمة من أشخاص القانون العام أو الخاص، وتشمل السلع المستعملة التي يتم التعاقد عليها من خلال مورد". وهو ذات التعريف الوارد بالمادة الخامسة من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

ويلاحظ أن المشرع، في قانون حماية المستهلك، قد قسّم المنتجات إلى سلع، سواء أكانت جديدة أو مستعملة (المطلب الأول)، وخدمات (المطلب الثاني)، وذلك على التفصيل الآتي:

المطلب الأول

السلع محل الاستهلاك

لم يضع المشرع المصري تعريف للسلع، وإنما بيَّن في القانون المدني الأشياء والأموال محل التعامل، حيث قرر في نص المادة ١/٨٢ من القانون المدني، بأن المنقول هو كل شئ يمكن نقله دون تلف[١]، ثم عرف في المادة ٨٤ من القانون المدني، الأشياء القابلة للاستهلاك بأنها "تلك التي ينحصر استعمالها بحسب ما أُعدت له في استهلاكها أو إنفاقها، ويعتبر قابلا للاستهلاك كل ما أُعد في المتاجر للبيع".

فالأشياء القابلة للاستهلاك هي التي تستهلك بمجرد الاستعمال العادي الذي أُعدت له بطبيعتها، وقد يكون الاستهلاك ماديا، بالقضاء على مادة الشئ، أو بتحويل صورتها. وقد يكون الاستهلاك حكميا، بالتصرف في الشئ، كالنقود[٢].

وتشمل السلع، كل السلع المستخدمة من جانب المستهلك في إطار هدف غير مهني[٣]، وهي تمر في إنتاجها بمرحلتين: الأولى، مرحلة الإنتاج، والتي تنتهي بتجهيز السلعة للتسويق. والثانية، مرحلة التوزيع حتى تصل إلى المستهلك[٤].

ومن وجهة نظر علماء الاقتصاد، فإن السلع الأساسية لا تختلط مع السلع الاستهلاكية. فعلى الرغم من أننا في الحالتين بصدد سلع نهائية، فإن الوجهة والمسار الاقتصادي لهما ليس واحدا؛ لأن أحدهما تُستهلك بدون مقابل أو مردود، والأخرى تُستهلك كجزء من دورة الإنتاج[٥]. فالسلع الاستهلاكية تُستهلك عن طريق الفرد وأُسرته لإشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية، أما السلع الإنتاجية فيشتريها المهني بهدف أنتاج سلع أخرى تختلف عنها في الخصائص وبهدف

---

[١] د. أحمد شوقي عبد الرحمن: مرجع سابق، ص ١٥١ وما بعدها؛ نوال شعباني: مرجع سابق، ص ٣٥.

[٢] د. أحمد شوقي عبد الرحمن: مرجع سابق، ص ١٤٠.

[3] J- C. AULOY& F. STEINMETZ: op. cit, p. 5.

[٤] د. أحمد السعيد الزقرد: حق النقد وتطبيقاته في مجال المنتجات المطروحة للبيع- دراسة مقارنة في القانون المصري والقانون المقارن، الجزء الأول، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، العدد ٩، ابريل ١٩٩١، ص ٢٩٥، هامش رقم ١.

[٥] د. كيلاني عبد الراضي محمود: مرجع سابق، ص ٧.

بيعها وتحقيق الأرباح منها[1]. فالغرض من استعمال السلعة هو ما يحدد كونها سلعا استهلاكية أم إنتاجية[2].

ولا يعني كون هذه السلع استهلاكية، أنها تُستخدم لمرة واحدة، فيمكن للمستهلك أن يشتري سيارة لأغراض شخصية، أو يشتري أدوات منزلية تُستخدم عدة مرات طالما كان الهدف من ذلك إشباع الحاجات الشخصية أو العائلية له[3].

ولقد ذهب بعض الفقه في تعريفه للسلعة إلى الاستعانة بالمعنى التجاري[4]، فهي كل ما يمكن أن يباع ويشترى. فكل ما يخرج عن دائرة التعامل التجاري، لا يدخل في معنى السلعة. ومنهم من يذهب إلى ان السلعة تشمل كل شئ قابل للنقل أو الحيازة سواء كان ذا طبيعة تجارية أم لا[5].

وطبقا للمفهوم الواسع الذي تبناه المشرع عند تعريفه للسلع بأنها تلك التي تُقدم من أشخاص القانون العام أو الخاص. فهي تشمل جميع السلع، سواء أكانت صناعية أم زراعية أم حيوانية أو غذائية أو تتعلق بالصيد البري أو البحري، أو حتى المنتجات غير المادية. والنص في ذلك يتفق مع ما ورد بالمادة ٣/١٣٨٦ من التقنين المدني الفرنسي[6]، والذي يُدخل تحت لفظ السلعة أو البضاعة كل شئ مادي، سواء أكان سائلا أو صلبا أو غازيا[7].

وطبقا للاتجاه التوسعي الذي انتهجه المشرع المصري، فقد أدخل في مفهوم السلع، ليس فقط السلع المنتجة والتي يكون المستهلك أول من يستخدمها، بل أدخل في هذا النطاق السلع المستعملة، وهي تلك التي تم استعمالها أو استخدامها من قبل أخر، سواء أكان هو المورد

---

[1] نوال شعباني: مرجع سابق، ص ٣٥ وما بعدها.

[2] د. منى أبو بكر الصديق حسان: مرجع سابق، ص ٢٦ وما بعدها.

[3] د. خالد عبد الفتاح خليل: مرجع سابق، ص ١٨.

[4] شرياف محمد: مرجع سابق، ص ١٦.

[5] نوال شعباني: مرجع سابق، ص ٣٥.

[6] عرف المشرع الفرنسي المنتجات في المادة ١٣٨٦- ٣ من التقنين المدني (المعدلة بالقانون ٩٨- ٣٨٩ المؤرخ ١٩٩٨/٥/١٩) بانها كل مال منقول حتى وان ارتبط بعقار ويسري هذا الحكم على منتجات الأرض وتربية المواشي والصيد البحري وتعتبر الكهرباء منتجا.

[7] المرجع السابق، ص ٣٥.

للمستهلك أم غيره، أيا كانت حالتها طالما لم تصير بعد إلى حالة الفناء.

ويجب ملاحظة أن المشرع استخدم مع لفظ "السلع والخدمات" عامة لفظ "المقدمة من أشخاص القانون العام أو الخاص"، ومع لفظ "السلع المستعملة" لفظ "التي يتم التعاقد عليها من خلال مورد". وطبقا لهذا الاختلاف، تخضع السلع الجديدة التي تقدم للمستهلكين، سواء استخدمها المستهلكين أنفسهم أم استخدمها غيرهم، وسواء قُدمت هذه السلع من أشخاص القانون العام أو الخاص، فإنها تخضع للحماية حتى لو كانت تقدم – للمستهلكين أو غيرهم – بشكل مجاني أو بدون مقابل، أو حتى تقدم بمقابل رمزي. في حين ان الحماية في السلع المستعملة لا تكون إلا لتلك التي تكون بناء على عقد مبرم بين المستهلك والمورد، كما ان الحماية لا تشمل إلا تلك السلع التي تقدم للمستهلكين لاستهلاكها بأنفسهم دون سواهم، بمعني ان الحماية لا تشمل استخدام الغير للسلع المستعملة.

ونرى ان هذه التفرقة ليس لها ما يبررها، فحماية المستهلك لا يجب ان تتوقف على نوع التصرف القانوني الذي بموجبه يتم استعمال أو استهلاك السلعة، إذ ان الحماية المقررة له حماية موضوعية تتعلق بصيانة حقوقه، دون توقف ذلك على ان يكون اقتناءه للسلعة قد جاء بموجب عقد أو قدمت إليه بغير عقد. كما ان التفرقة على ذلك النحو، إخلال بمبدأ المساواة وإخلال بتعريف المستهلك الوارد في المادة الأولى من قانون حماية المستهلك، والذي يُعتَبَر مستهلكاً كُل من تُقدم إليه المنتجات، دون ان يشترط ان يكون ذلك بطريق التعاقد عليها[1].

ويؤيد ذلك أن نص تعريف المنتجات، كما هو وارد بالمادة الأولى من قانون حماية المستهلك، كان هو ذاته النص المقدم من الحكومة، وعند دراسة مشروع القانون من قبل اللجنة المشتركة من لجنة الشئون الاقتصادية، ومكتب لجنة الشئون الدستورية والتشريعية، عن مشروع إصدار قانون حماية المستهلك، تم تعديل التعريف ليكون "المنتجات: السلع الجديدة أو المستعملة والخدمات المقدمة من أشخاص القانون العام أو الخاص". لكن عند مناقشة هذا التعريف بمجلس الشعب، عاد المجلس وقرر الموافقة على التعريف الوارد بمشروع قانون حماية المستهلك المقدم من الحكومة، دون ان يظهر من المناقشات السبب في

[1] وذلك وفقا لما سبق بيانه عند تحليل مصطلح المستهلك.

العودة إلى التعريف الوارد بمشروع الحكومة[١].

لذلك، نرى تعديل تعريف المنتجات ليصير هو ذاته التعريف الصادر من اللجنة المشتركة، والمقدم لمجلس الشعب عند مناقشة قانون حماية المستهلك، بحيث تكون "المنتجات: هي السلع الجديدة أو المستعملة، والخدمات المقدمة من أشخاص القانون العام أو الخاص"، ليتوافق مع تعريف المستهلك الوارد بذات القانون، وكذلك بما يتوافق مع الغرض من الحماية المقررة بقانون حماية المستهلك، والأهداف التي يسعى إليها.

[١] راجع في ذلك: مناقشات مجلس الشعب عن قانون حماية المستهلك. مضبطة الجلسة ٥٧، الفصل التشريعي التاسع، دور الانعقاد العادي الأول، في ٢٠٠٦/٤/١٦ ص ص ٢٩: ٣١.

المطلب الثاني

الخدمات محل الاستهلاك

يجهل القانون المدني فكرة الخدمات، ولكنها تستعمل في الاقتصاد عادة، وتشمل كل أداء قابل للتقويم بالنقود، مع استبعاد تقديم النقود[١]. ويقصد بالخدمات، الأنشطة الاقتصادية غير المجسدة في صورة سلعة مادية، وإنما تقدم في صورة خدمة أو نشاط لمن يطلبه[٢].

ويذهب علماء الاقتصاد إلى تمييز الخدمات بكونها آنية الإنتاج والاستهلاك، حيث يعتبر آدم سميث ان الخدمة تالفة في لحظة إنتاجها[٣]. إذ أننا نعيش في مجتمع خدمي، يتطور في محيط يتسم بالتعقيد والمنافسة القوية والزيادة المستمرة لمتطلبات وشروط المستهلكين مع ارتفاع مستوى الحياة[٤].

وتشكل الخدمات نسبة كبيرة في الناتج المحلي في بعض الدول، إذ بلغت مساهمتها في الناتج المحلي في الولايات المتحدة بنسبة ٧٢% وفي بريطانيا وسويسرا وفرنسا، بنسب متقاربة إلى ٧٠%، وفي ايطاليا وألمانيا واسبانيا بنسب تفوق ٦٠%[٥]. ويرى البعض ان الخدمة تتطلب اتصالا مباشرا وتبادلا بين مقدم الخدمة ومتلقيها، وهي تعتمد في إنتاجها وفي عرضها على العديد من العناصر المادية، إلا ان المهم هو ان ما يُشتَرى ويُبَاع هو الآداءات التي يقدمها طرف إلى آخر[٦].

وقد عرفها البعض بأنها أوجه نشاط غير ملموس، تهدف إلى إشباع الرغبات والاحتياجات عندما يتم تسويقها للمستهلك، مقابل دفع مبلغ معين من المال، بحيث لا تقترن هذه

---

[١] د.حمد الله محمد حمد الله: مختارات من كتاب قانون الاستهلاك، مرجع سابق، ص ٨.

[٢] أرزقي زوبير: مرجع سابق، ص ٥٤.

[٣] د. عبد القادر برانييس: التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية –دراسة مقارنة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر، رسالة دكتوراة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، ٢٠٠٦/٢٠٠٧، ص ٢٥.

[٤] المرجع السابق، ص ٣٩.

[٥] المرجع السابق ص ٢٩.

[٦] المرجع السابق، ص ٣٦.

الخدمات ببيع منتجات أخرى[١].

والخدمة في الأساس أداء[٢]، وهي لا تكون – في أقصى الأحوال – إلا محلا لعقد مقاولة أو أكثر، وليس محلا لعقد بيع. غير ان البعض لم يتردد في الحديث عما أسموه ببيع الخدمات، تمهيدا لتطبيق أحكام عقد البيع، وخاصة أحكام الضمان القانوني للعيوب الخفية على أداء الخدمات[٣]. وبالتالي، جميع الأحكام الخاصة بعقد البيع الأخرى.

والخدمات، من الناحية القانونية، تشمل جميع النشاطات والآداءات التي تقدم لجمهور المستهلكين، أو تكون محل طلب هؤلاء الأخيرين[٤]، وهي تصلح ان تكون محلا للاستهلاك، بغض النظر عن طبيعتها، أي سواء أكانت مادية كالإصلاح والتنظيف، أو مالية كالقروض والتامين، أو فكرية أو ذهنية كالعلاج الطبي والاستشارات القانونية[٥]. واختلاف طبيعة الآداءات أو

---

[١] د. مرفت عبد المنعم عبد الصادق: مرجع سابق، ص ٥٨.

يميز علماء التسويق والادارة الخدمة بعدة خصائص هي:

١. الخدمة غير مادية غير ملموسة service Intangibility إذ لا يمكن لمسها أو حجزها أو رؤيتها أو الاستفادة منها قبل شراؤها، وعلى خلاف السلع التي يتم انتاجها ومن ثم تخزينها وبيعها للمستهلك، فان الخدمات تباع أولا ثم يتم انتاجها ومن ثم استهلاكها.
٢. عدم امكانية فصل الخدمة عن بائعها service Inseparability إذ تعتمد الخدمة على من يقدمها ومكان ووقت تقديمها، إذ يتفاوت مستوى الخدمة بناء على الشخص الذي يتولى تقديمها، فلا يمكن الفصل بين الخدمة والجهة التي تقدمها، سواء اكانت اشخاصا أو معدات.
٣. تعدد نمط تقديم الخدمات service Variability إذ من الصعب تقديم الخدمات وفق نمط معين أو نظام مواصفات واحد، ومن الصعب على المستهلك الحكم على نوعية الخدمة قبل شراؤها، حيث تمتاز الخدمات بسرعة التغير فيها شكلا وسعرا.
٤. عدم قابلية الخدمة للتخزين service Perishability إذ لا يمكن تخزينها – بعكس السلع – لاعادة بيعها لاحقا.
٥. تكلفة الجاهزية الدائمة، فهناك تكلفة لا بد من دفعها للخدمة حتى وان لم يتم استعمالها، بعكس السلع، إذ ليس ليس للسلع تكلفة كبيرة أن لم يتم بيعها، إذ من السهل احتساب كلفة التخزين.

راجع في ذلك: ماجدة عوض هريدي: سياسات تسويق الانترنت في الأردن، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، ٢٠٠٢، ص ص ٦: ٨.

[٢] نوال شعباني: مرجع سابق، ص ٣٩.

[٣] د.محمد بودالي: الالتزام بالنصيحة في نطاق عقود الخدمات- دراسة مقارنة، دار الفجر، القاهرة، ٢٠٠٥، ص ٢. مشار إليه في المرجع السابق.

[٤] أرزقي زوبير: مرجع سابق، ص ٥٤.

[5] J- C. AULOY& F. STEINMETZ: op. cit., p. 185.

الخدمات التي تقدم للمستهلك، يرجع لكون عقود الاستهلاك من العقود غير المسماة[1].

ويشترط البعض[2]، حتى يعد الأداء بمثابة خدمة يرد عليها عقد الاستهلاك، ان يكون في الامكان تقويم المنفعة المتحصلة عن هذا الأداء، بعبارة أخرى، فان كل خدمة تقدم للمستهلك مقابل أدائه مبلغا نقديا، تعد من الخدمات التي تصلح محلا لعقد استهلاك[3].

ولقد ادخل المشرع الخدمة ضمن المنتجات التي تشملها الحماية المقررة للمستهلك، نظرا للاتساع والنشاط الكبير بهذا القطاع، لاسيما منذ تحرير التجارة وتشجيع الاستثمار[4].

ولا تشمل الخدمة عملية تقديم السلعة، حتى ولو كانت تابعة لعملية البيع ذاتها، كما هو الحال بالنسبة لخدمة ما بعد البيع، لان تسليم السلعة لا يعتبر من الخدمات بمفهوم قانون حماية المستهلك، بل تتعلق بعقد البيع. أما العمل المدعم للخدمة فهو في أطار التنفيذ الجيد للالتزام[5].

وكما هو الحال في السلع، فان المشرع المصري توسع في مفهوم الخدمات محل الاستهلاك، إذ ان كل خدمة تقدم للمستهلك تكون محلا للحماية، سواء أكان متلقي الخدمة قد تلقاها من المورد بعقد - أيا كان نوعه - أم كان من غير المتعاقدين، وسواء أكانت هذه الخدمة مقدمة من قبل أشخاص القانون الخاص، كالخدمة الفندقية، أو من أشخاص القانون العام[6]، كالصحة والكهرباء، وسواء قدمت إليه بمقابل أو بدون مقابل.

وإذا كنا قد فرقنا – عند الحديث عن اعتبار الأشخاص المعنوية العامة من المهنيين، الذين يسري في حكمهم قانون حماية المستهلك – بين المرافق الإدارية التي تقدم خدمات بمقابل، وتلك التي تقدم خدمات مجانية. واعتبرنا الأولى تدخل تحت إطار المهني أو المورد في

---

[1]M. FALLON: Les droit des rapports internationaux le consummation, clunet, p. 784 et s.

مشار إليه في د. خالد عبد الفتاح خليل: مرجع سابق، ص ١٨.

[2] د. أسامة أحمد بدر: حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، مرجع سابق، ص ٦٢.

[3] د. منى أبو بكر الصديق حسان: مرجع سابق، ص ٢٧.

[4] نوال شعباني: مرجع سابق، ص ٣٩ وما بعدها.

[5] المرجع السابق، ٤٠.

[6] G. Singh: op. cit., p. 10.

قانون حماية المستهلك، بينما اتجه اغلب الفقه إلى إخراج الثانية من هذا النطاق.

وإذا كان التعريف الوارد للخدمات قد جاء عاما، إذ يشمل جميع الخدمات المقدمة من أشخاص القانون العام، إلا ان المنطق القانوني لا يمكن ان يمد نطاق قانون حماية المستهلك إلى الخدمات التي تقدمها المرافق الإدارية بدون مقابل، وذلك لعدة أسباب هي:

١. ان هذه الخدمات تُقدم بدون مقابل، وبالتالي فإن الدولة لا تتغيا من وراء تقديمها إلا الصالح العام فقط، وليس لها هدف خاص أو ما يسميه البعض الربح الاجتماعي.

٢. لا يمكن تطبيق الالتزامات الواردة على عاتق المورد، والتي ينظمها قانون حماية المستهلك على الدولة في خصوص هذه الخدمات، لأن الدولة هي المنوط بها تنظيم شكل تطبيقها، وفقا للمصلحة العامة، من ناحية، ولإمكانيات وموارد الدولة، من ناحية أخرى.

٣. اغلب هذه الخدمات لا تكون ذات طابع اقتصادي، حيث لا تهدف إلى تحقيق ربح اقتصادي أو منفعة مادية، وإنما تكون ذات أهداف وغايات اجتماعية، هي توفير الأمن والأمان للمواطن، كالشرطة والقضاء، دون ان تسعى إلى غاية مادية معينة.

الخاتمة

إذا كان التطور القانوني، والتقدم الاقتصادي، والتوسع التجاري، قد فرضوا حماية مستقلة للمستهلك، بوصفه الطرف الضعيف في العلاقة الاستهلاكية، أمام المهنيين، من منتجين ومستوردين وغيرهم، لما يتمتع به هؤلاء الأخيرين من قوة اقتصادية وفنية ومالية، تؤثر بشكل كبير على حقوق المستهلكين ورغباتهم واختياراتهم للسلع والخدمات المقدمة إليهم، خاصة حين يعمد أولئك المهنيين إلى استخدام وسائل الغش والتدليس، بغية الحصول على أرباح طائلة، على حساب المستهلكين، دون النظر إلى حقوقه ورغباته.

ولقد كان لهذه الحماية تأثير كبير على النظرة التقليدية لأفعال الغش والتدليس، خاصة حينما أحلت ، تلك الحماية، مفهوم "المستهلك" بدلا من مفهوم "المشترى"، لتنطبق أحكام الحماية على جميع العقود والتصرفات القانونية، وليس فقط عقد البيع، بل أنها مدت الحماية حتى في تلك الأحوال التي لا يكون فيها عقد مبرم أو تصرف قانوني تخضع العلاقة القانونية لإطاره، كما ان هذه الحماية أيضا أبدلت مفهوم "المهني" محل مفهوم "البائع"، وذلك حتى يتوسع في الأشخاص الذين يحق للمستهلك الرجوع عليهم بالتعويض والجزاءات المقررة قانونا، فضلا عن الالتزامات التي افردها المشرع والقضاء على عاتق المهنيين بغية توفير الحماية للمستهلك.

كما ان المشرع قد توسع على نطاق الحماية المقررة للمستهلك، إذ نرى القانون ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ بشأن حماية المستهلك، قد اهتم بمد نطاق هذه الحماية إلى صور جديدة، كمحاربة الخداع الناشئ عن الإعلانات الخادعة والمضللة، كما سعى إلى إنشاء التزام على عاتق المورد بإعلام المستهلك قبل التعاقد وبعده، عن طريق إمداده بمعلومات معينة تتعلق بمحل العقد وظروفه. كما نراه قد وضع آليات جديدة لمحاربة صور الخداع؛ كإقرار حق المستهلك في العدول المشروط، وإنشاء جهاز رقابي جديد، تكون مهمته توفير حماية للمستهلك ومراقبة أطراف السوق من اجل إقرار هذه الحماية.

الا انه وبالرغم من ذلك، نجد ان المشرع قد ضيق من تعريف المستهلك اذ حصره في ذلك

الشخص الطبيعي الذي يستهدف من استهلاك أو استخدام السلعة أو الخدمة إشباع حاجاته الشخصية أو العائلية، متبنيا بذلك المفهوم الضيق للمستهلك، على الرغم الاتجاه إلى التوسع في مفهوم المستهلك، واعتبار المهني الذي يتعامل خارج نطاق تخصصه في حكم المستهلك، أو متى كان التصرف القانوني الذي ابرمه لا يتعلق بالنشاط المهني الذي يمارسه.

لذلك، وجوب التوسع في تعريف المستهلك الوارد بالقانون، والاعتداد بمعيار الارتباط المباشر بين التصرف القانوني ونشاط الشخص، ليصير المستهلك هو كل شخص، طبيعي أو معنوي، يستخدم أو يستعمل المنتجات لغرض لا يرتبط بنشاطه المهني، أو الصناعي، أو الحرفي.

كما نرى ضرورة جمع شتات النصوص القانونية المتعلقة بحقوق وحماية المستهلك، والمتناثرة في العديد من القوانين، وذلك في تقنين موحد، على غرار ما انتهت إليه التشريعات المقارنة، لبناء إطار تشريعي موحد، يتضمن نظرية عامة للاستهلاك، بما يضمن توفير الحماية للمستهلك ضد جميع الممارسات غير الشرعية، مع مراعاة تجاوز التناقضات القائمة أو المحتملة بين هذه النصوص.

وكذلك العمل على إنشاء قضاء متخصص بشئون الاستهلاك، مع إمداد القضاة ببرامج علمية لإكسابهم مهارات الفصل في الدعاوى المتعلقة بشئون الاستهلاك، بشكل سريع وعادل. ومحاولة وضع إطار للوسائل البديلة لحل النزاع الذي ينشا بين المستهلك والمهني، وتوسيع دور الجمعيات والجهات الإدارية المتعلقة بحماية المستهلك، في هذا الشأن، مع إضفاء الصفة الإلزامية على القرارات التي تصدر بناء على سلوك طريق هذه الوسائل البديلة.

المراجع[1]

أولا: المراجع العربية

- د. إبراهيم الدسوقي الشهاوي: الحسبة في الإسلام، مكتبة دار العروبة، القاهرة، ١٩٦٢.
- د. أبو العلا علي أبو العلا النمر: حماية المستهلك في العلاقات ذات الطابع الدولي، دار النهضة العربية، القاهرة، الطبعة الأولى، ١٩٨٨.
- د. احمد إبراهيم عبد الهادي: إدارة المبيعات وحماية المستهلك، مركز الدراسات القانونية والفنية، جامعة القاهرة، ٢٠٠٣.
- د. أحمد إبراهيم حسن، د. فايز محمد حسين: تاريخ القانون المصري مع دروس في مبادئ القانون الروماني، مطابع السعدي،٢٠٠٦.
- د. احمد إبراهيم مصطفى عطية: النظام القانوني للإعلانات في القانون المدني، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة الإسكندرية، ١٩٥٧.
- د. أحمد السعيد الزقرد: حق النقد وتطبيقاته في مجال المنتجات المطروحة للبيع- دراسة مقارنة في القانون المصري والقانون المقارن، الجزء الأول، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، العدد ٩، ابريل ١٩٩١.
- أحمد السيد طه كردي: إطار مقترح لحماية حقوق المستهلك من مخاطر التجار الالكترونية، بحث مقدم إلى قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة بنها، ٢٠١١.
- د. احمد أنور: الآثار الاجتماعية للعولمة الاقتصادية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، مشروع مكتبة الأسرة، القاهرة، ٢٠٠٤.
- د. أحمد شوقي محمد عبد الرحمن: النظرية العامة للحق، المطبعة العربية الحديثة، القاهرة، ١٩٨٨.

[1] ترتيب المراجع العربية حسب الاسم الاول للمؤلف، بينما ترتيب المراجع الاجنبية حسب الاسم الاخير (اللقب) للمؤلف.

- د. احمد عبد العال أبو قرين: ضمان العيوب الخفية وجدواه في مجال المنتجات الصناعية- دراسة تطبيقية في بيوع الحاسب الآلي والمواد الخطرة ومنتجات الصيدليات والكيماويات الطبية، بدون ناشر، ١٩٩٢.
- د. احمد محمد محمد الرفاعي: الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٤.
- د. احمد محمد محمد خلف: الحماية الجنائية للمستهلك – دراسة مقارنة، رسالة كتوراة، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، ٢٠٠٢.
- أرزقي زوبير: حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، ٢٠١١.
- آري محمد علي: واقع حقوق المستهلكين تجاه المنتجات، دراسة استطلاعية لأراء عينة من المستهلكين في محافظة دهوك، بحث مقدم لكلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، منشور على موقع Centre National de Documentation على العنوان التالي : www.abhatoo.net.ma تاريخ الزيارة ٢٠١٣/٣/٢٠.
- د. أسامة أحمد بدر: ضمانات المشتري في عقد البيع الالكتروني – القسم الأول، مجلة الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد الرابع، شوال ١٤٣٠ هـ، أكتوبر ٢٠٠٩ م.
- د. أسامة احمد بدر: حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني- دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٢.
- د. إسلام هاشم عبد المقصود سعد: قواعد الحماية القانونية للمستهلك بين القانون المدني والفقة الإسلامي- دراسة مقارنة، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة المنوفية، ٢٠١٠- ٢٠١١.
- د. إسماعيل محمد المحاقري: الحماية القانونية لعديم الخبرة من الشروط التعسفية- دراسة فقهية قضائية مقارنة، مجلة الحقوق، مجلس النشر العلمي، الكويت، العدد الرابع، السنة ٣٠، ديسمبر ٢٠٠٦.
- د. الداوي الشيخ: تحليل آليات حماية المستهلك في ظل الخداع والغش التسويقي- حالة الجزائر، منشور على موقع:

www.eco.asu.edu.jo/ecofaculty/wpcontent/uploads/2001/.../7.doc تاريخ الزيارة ٢٠١٢/١/١٥..

- د. السيد خلف الله عبد العال احمد: الحماية الجنائية للمستهلك من جرائم التدليس والغش في ضوء الشريعة الإسلامية والقوانين الوضعية، بدون ناشر، ١٩٩٩.
- د. السيد خليل هيكل: نحو القانون الإداري للاستهلاك- سبل حماية المستهلك، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٨٩.
- د. السيد محمد عمران: حماية المستهلك أثناء تكوين العقد- دراسة مقارنة مع دراسة تحليلية وتطبيقية للنصوص الخاصة بحماية المستهلك، منشاة المعارف، الإسكندرية، ١٩٨٦.
- د. أنور احمد رسلان: مفهوم حماية المستهلك، تقرير مقدم لندوة حماية المستهلك في العالم العربي، التي نظمتها جامعة الدول العربية، الفترة ٦: ٨ ابريل ١٩٩٧.
- د. أنور احمد رسلان: الحماية التشريعية للمستهلك، تقرير مقدم إلى ندوة حماية المستهلك في ظل النظام العالمي الجديد، المنعقدة بوزارة التموين المصرية، في ٢ نوفمبر ٢٠٠٠.
- بولندار عبد الرازق: المهني والمستهلك: طرفان متناقضان في العلاقة الاستهلاكية- دراسة في ضوء القانون الجزائري والفرنسي، ص ٢.منشور على الموقع التالي:

www.univ.ouargla.dz/pagesweb/pressuniversitaire/doc/04%20Dafatir%20ct%20politique/D04/D0412.pdf تاريخ الزيارة ٢٠١٣/٥/٣١.

- جاسم ناصر عبد العزيز ناصر المليغي: الحماية الجنائية للمستهلك – دراسة مقارنة بين مصر والكويت، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة حلون، ٢٠١١.
- جرعود الياقوت: عقد البيع وحماية المستهلك في التشريع الجزائري، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، بن عكنون، جامعة الجزائر، ٢٠٠٢.
- د. جمال فاخر النكاس: حماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة للعقد في القانون الكويتي، مجلة الحقوق، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، السنة ١٣، العدد الثاني، يونيه ١٩٨٩.

- د. حسن عبد الباسط جميعي: حماية المستهلك – الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الإذعان، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٦.
- د. حسين عبده الماحي: قانون التجارة، الجزء الأول، دار النهضة العربية، القاهرة، الطبعة الثالثة، ٢٠١٢/٢٠١٣.
- د. حمد الله محمد حمد الله: مختارات من كتاب قانون الاستهلاك الفرنسي، الجزء الأول، بدون ناشر، ٢٠٠٠.
- د. حمد الله محمد حمد الله: حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك- دراسة مقارنة، دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٩٧.
- د. حمد عبيد الكبيسي: دور الشريعة الإسلامية في حماية المستهلك، بحث مقدم لندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، الفترة ٦- ٧ ديسمبر ١٩٩٨، فندق هيلتون العين.
- حياة عبيد: المحتسب ودوره في حماية المستهلك، الملتقى الوطني، معهد العلوم القانونية والإدارية، المركز الجامعي بالوادي، الجزائر، الفترة ١٣، ١٤ ابريل ٢٠٠٨.
- د. خالد عبد الفتاح محمد خليل: حماية المستهلك في القانون الدولي الخاص، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة حلوان، ٢٠٠٢.
- د. خالد ممدوح إبراهيم: حماية المستهلك في المعاملات الالكترونية- دراسة مقارنة، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٧.
- د. خليفة بابكر الحسن: حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية، بحث مقدم إلى ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، بحث مقدم لندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، الفترة ٦- ٧ ديسمبر ١٩٩٨، فندق هيلتون العين.
- د. راضي عبد المعطي علي السيد: الاتجاه إلى خلق نظرية عامة في القانون الإداري لحماية المستهلك – دراسة مقارنة، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة أسيوط، ٢٠٠٢.
- د. رمزي فريد مبروك: حماية المستهلك في إطار مفهوم جديد لعقد الإذعان، مكتبة الجلاء الجديدة، المنصورة، ٢٠٠٢.

- د. رمضان علي السيد الشرنباصي: حماية المستهلك في الفقة الإسلامي – دراسة مقارنة، مطبعة الأمانة، القاهرة، الطبعة الأولى، ١٤٠٤ هـ، ١٩٨٤ م .
- د. زكي خليل المساعد: التسويق في المفهوم الشامل، دار المكتبة الوطنية، عمان، الطبعة الأولى، ١٩٩٨.
- د. سعد الدين صالح دواسن: صيانة عقد البيع من الاستغلال في الفقة الإسلامي، بحث مقدم لندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، التي نظمتها كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، الفترة ٦-٧ ديسمبر ١٩٩٨.
- سكينة بويلي: الرقابة على النشاط التجاري في الفكر الإسلامي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة الحاج لخضر، باننه، الجزائر، ٢٠٠٦-٢٠٠٧.
- د. سماح منصور أبو المجد علي: حماية المستهلك في إطار سياسات المنافسة ومنع الاحتكار- دراسة مقارنة وتطبيقية على صناعتي الحديد والصلب والاسمنت في مصر، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة المنوفية، ٢٠١٢.
- شرياف محمد: المسئولية المدنية للمنتج وفقا لأحكام القانون المدني الجزائري- دراسة وصفية تحليلية، بحث مقدم لمعهد العلوم القانونية والإدارية، المركز الجامعي بخميس مليانة، الجزائر، ٢٠٠٨.
- د. شريف لطفي: حماية المستهلكين في اقتصاد السوق، دار الشروق، القاهرة، الطبعة الثانية، ١٩٩٤.
- د. طارق الخير: حماية المستهلك ودورها في رفع مستوى الوعي الاستهلاكي لدى المواطن السوري، مجلة جامعة دمشق، المجلد ١٧، العدد الأول، ٢٠٠١.
- د. عابد فضليه: حماية المستهلك في الجمهورية العربية السورية، مجلة جامعة دمشق، المجلد ١٧، العدد الأول، ٢٠٠١.
- د. عادل قوره وآخرين: الحماية التشريعية للمستهلك في مصر، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، القاهرة، ١٩٩٩.
- د. عاطف عبد الحميد حسن: حماية المستهلك- الحماية المدنية للمستهلك من الشروط التعسفية في عقود الإذعان وفي العقود المبرمة بين المهنيين وغير المهنيين أو

المستهلكين، وفقا لنص المادة ٣٥ من القانون الفرنسي الصادر في ١٠ يناير ١٩٧٨ التعلق بحماية وإعلام المستهلك بالسلع والخدمات، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٦.

- د. عبد الحميد الديسطي عبد الحميد: آليات حماية المستهلك في ضوء القواعد القانونية لمسئولية المنتج، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، ٢٠٠٨.
- د. عبد الستار أبو عشره: حماية المستهلك بين النظرية والتطبيق، دار الغد العربي، القاهرة، ١٩٩٩.
- عبد العزيز محمود عبد العزيز: حماية المستهلك بين النظرية والتطبيق في الفترة ما بين ١٩٧٩- ١٩٩٨، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، ٢٠٠٨.
- د. عبد الفتاح بيومي حجازي: حماية المستهلك عبر شبكة الانترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، ٢٠٠٦.
- د. عبد الفضيل محمد أحمد: مطابقة البضائع في البيوع الداخلية- دراسة نظرية تطبيقية، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، العدد ٤٤، أكتوبر ٢٠٠٨.
- د. عبد الفضيل محمد أحمد: نظرية الأعمال التجارية- التجار وفقا لأحكام قانون التجارة رقم ١٧ لسنة ١٩٩٩، دار النهضة العربية، القاهرة، بدون تاريخ نشر.
- د. عبد القادر برانييس: التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية –دراسة مقارنة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر، رسالة دكتوراة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، ٢٠٠٦/٢٠٠٧.
- د. عبد الله عبد العزيز الصعيدي: الأهمية الاقتصادية لتشريعات حماية المستهلك، بحث مقدم لندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، التي نظمتها كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، الفترة ٦-٧ ديسمبر ١٩٩٨.
- د. عبد المنعم راضي: مبادئ الاقتصاد، ج ١، مكتبة عين شمس، القاهرة، ١٩٩٧.
- د. عبيد محمد إبراهيم: حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية، بحث مقدم إلى ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، المنعقدة في ٦، ٧ ديسمبر ١٩٩٨.

- د. عدنان إبراهيم سرحان: حق المستهلك في الحصول على الحقائق (المعلومات والبيانات الصحيحة عن السلع والخدمات) – دراسة مقارنة في القانونية الإماراتي والبحريني، مجلة المفكر، العدد الثامن ، الصادرة عن كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- د. عكاشة حوالف: نظام الحسبة في الإسلام وأثره في حماية المستهلك، الملتقى الوطني: حماية المستهلك في ظل الانفتاح الاقتصادي، معهد العلوم القانونية والإدارية، المركز الجامعي بالوادي، الجزائر، الفترة من ١٣- ١٤ ابريل ٢٠٠٨.
- د. علي السلمي: الإعلان، مكتبة غريب، القاهرة، بدون تاريخ نشر.
- د. علي حمودة: الحماية الجنائية للتصنيع الغذائي في ضوء التشريعات المطبقة، دار النهضة العربية، القاهرة، الطبعة الأولى، ٢٠٠١/ ٢٠٠٢.
- د. علي سيد حسن: الالتزام بالسلامة في عقد البيع- دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٠.
- د. عمر محمد عبد الباقي خليفة: الحماية العقدية للمستهلك- دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، ٢٠٠٤.
- د. عمرو درويش سيد العربي: الحماية الجنائية للمستهلك من غش الأغذية- محاولة لإقامة نظرية عامة، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، ٢٠٠٤.
- د. فتيحة محمد قوراري: الحماية الجنائية للمستهلك من الإعلانات المضللة- دراسة مقارنة في القانون الإماراتي والمقارن، مجلة الحقوق، جامعة الكويت ، مجلس النشر العلمي، العدد الثالث، السنة ٣٣، شوال ١٤٣٠ هـ، سبتمبر ٢٠٠٩م.
- د. قاسم عبد الحميد الوقيدي: التشريع الإسلامي كمصدر أساسي لحماية المستهلك فضلا عن المستثمر، بحث مقدم إلى ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانونية، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، المنعقدة في ٦، ٧ ديسمبر ١٩٩٨.
- د. كامران حسين الصالحي: قواعد حماية منتجات الأدوية ومدى حماية الاستعمالات الجديدة لها في التشريع المقارن والاتفاقيات الدولية، مجلة الشريعة والقانون، كلية

الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد ٤٨، السنة ٢٥، أكتوبر ٢٠١١.

- د. كيلاني عبد الراضي محمود: مفهوم المستهلك كأساس لتحديد نطاق تطبيق تقنين الاستهلاك الفرنسي، بحث مقدم إلى مؤتمر تنظيم المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية الضارة، المؤتمر السنوي التاسع، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، الفترة ٢٩، ٣٠ مارس ٢٠٠٥.
- ماجدة عوض هريدي: سياسات تسويق الانترنت في الأردن، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، ٢٠٠٢.
- د. ماهر جبر نضر: الأصول العامة للقانون الإداري- الجزء الأول، التنظيم الإداري- النشاط الإداري، مكتبة الجلاء الجديدة، المنصورة، ١٩٩٦- ١٩٩٧.
- د. ماهر حامد الحولي، سالم عبد الله أبو مخده: الضوابط الشرعية للإعلانات التجارية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإسلامية، المجلد ١٨، العدد الأول، يناير ٢٠١٠. منشور على موقع www.iugaza.edu.ps تاريخ الزيارة ٢٠١٢/١١/٢١
- د. محب محمود محب حافظ: موسوعة تشريعات الغش و التدليس- دراسة في التشريع المصري والتشريع الفرنسي والتشريعات العربية في ضوء الفقة وأحكام النقض والإدارية العليا والدستورية العليا، المجلد الأول، دار محمود للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠١٠.
- د. محمد بودالي: الحماية القانونية للمستهلك في الجزائر، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة الجيلاني اليابس، سيدي بلعباس، الجزائر، ٢٠٠٣.
- د. محمد حسين عبد العال: الاتجاهات الحديثة لفكرة النظام العام ومدى الحماية الدستورية لمبدأ حرية التعاقد- دراسة تحليلية مقارنة لاتجاه المجلس الدستوري الفرنسي بحكمه الصادر في ١٩٩٤/٨/٣، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٨.
- د. محمد حسين منصور: الوجيز في البيع- الأحكام التقليدية والالكترونية والدولية وحماية المستهلك، بدون ناشر، الإسكندرية، ٢٠٠٨- ٢٠٠٩.

- د. محمد سامي عبد الصادق: مسئولية منتج الدواء عن مضار منتجاته المعيبة- دراسة مقارنة، مجلة القانون والاقتصاد، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، العدد ٨٠، ٢٠٠٨.
- د. محمد سعيد احمد إسماعيل: أساليب الحماية القانونية لمعاملات التجارة الالكترونية- دراسة مقارنة، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، ٢٠٠٥.
- د. محمد صادق بازوله: إدارة التسويق، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٨١.
- د. محمد عبد الشافي إسماعيل: الإعلانات التجارية الخادعة ومدى الحماية التي يكفلها المشرع الجنائي للمستهلك، دار النهضة العربية، القاهرة، الطبعة الأولى، ١٩٩٩.
- د. محمد عبد الواحد الجميلي: قضاء التعويض- مسئولية الدولة عن أعمالها غير التعاقدية، مكتبة الجلاء الجديدة، المنصورة، ١٩٩٧- ١٩٩٨.
- د. محمد محمد احمد أبو سيد احمد: حماية المستهلك في الفقه الإسلامي، دار الكتب العلمية، بيروت، الطبعة الأولى، ٢٠٠٤.
- الإمام/ محمد مهدي شمس الدين: الاحتكار في الشريعة الإسلامية – بحث فقهي مقارن، المؤسسة الدولية للدراسات والنشر، بيروت، ١٩٩٨.
- د. محمود احمد أبو ليل: حكم التسعير في الفقة الإسلامي، ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، المنعقدة في ٦، ٧ ديسمبر ١٩٩٨.
- د. محمود محمد الطنطاوي: حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية، بحث مقدم لندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، المنعقدة في ٦، ٧ ديسمبر ١٩٩٨.
- د. مختار حمحامي: الرقابة الشرعية للسوق وأثرها في حماية المستهلك، بحث مقدم لندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، المنعقدة في ٦، ٧ ديسمبر ١٩٩٨.
- د. مرفت عبد المنعم عبد الصادق: الحماية الجنائية للمستهلك، د ن، القاهرة، ١٩٩٩.

- مريم خليفي: الالتزام بالإعلام الالكتروني وشفافية التعامل في مجال التجارة الالكترونية، مجلة دفاتر السياسة والقانون، الجزائر، العدد الرابع، يونيه ٢٠١١.
- د. مصطفى أبو عمرو: الالتزام بالإعلام في عقود الاستهلاك – دراسة مقارنة في القانون الفرنسي والتشريعات العربية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠١٠ .
- د. مصطفى محمود عبد العال عبد السلام: دور المنظمات الغير حكومية في حماية المستهلك- حالة مصر، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، العدد الرابع، ٢٠٠٥.
- د. ممدوح محمد علي مبروك: الالتزام بصيانة الشئ المبيع – دراسة مقارنة بين القانون المدني (المصري والفرنسي) والفقه الإسلامي، دار النهضة العربية، القاهرة، بدون تاريخ نشر.
- د. منى أبو بكر الصديق محمد حسان: الالتزام بإعلام المستهلك عن المنتجات، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، ٢٠١١.
- نوال شعباني: التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء حماية المستهلك وقمع الغش، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، ٢٠١٢.
- ول ديورانت: قصة الحضارة، نشأة الحضارة والشرق الأدنى، ترجمة: د. زكي نجيب محمود، محمد بدران، المجلد الأول، الهيئة المصرية العامة للكتاب، مكتبة الأسرة، القاهرة، ٢٠٠١.
- ويزه لحراري: حماية المستهلك في ظل قانون حماية المستهلك وقمع الغش وقانون المنافسة، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، ٢٠١٢.
- يوسف الزوجال: مفهوم المستهلك في التشريع والفقه والقضاء المغربي والمقارن، مجلة الفقة والقانون. منشور على موقع www.majalah.new.ma تاريخ الزيارة ٢٠١٢/١١/٤.
- د. يوسف شندي: المفهوم القانوني للمستهلك- دراسة تحليلية مقارنة مجلة الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد ٤٤، أكتوبر ٢٠١٠.

ثانيا: المراجع الاجنبية الانجليزية

- Azubuike Sonny A. NWANKWO: Consumerism: Management Challenge of Consumer Protection in National Enterprises, thesis, City University, London, 1990.
- David Morris: Economic of Consumer Protection, University of Nottingham, Heinemann Educational Book, 1980.
- Firas Yosef Kasassbeh: Consumer Protection Against Unfair Contract Terms, In the Light of the Jordenian Civil Code and the English Regulations on Unfair Terms in Consumer Contract 1994. thesis. Newcastle University, 2006.
- Gurjeet Singh: Consumer Protection Law in India: Asocio- Legal Study, thesis, University of London, 1993.
- Herbert Jack ROTFELD: A Pessimist's Simplistic Historical Prespective on the Fourth Wave of Consumer Protection, The Journal of Consumer Affairs (JCA), vol. 44, n.2, 2010.
- James Robert Davies:The European Consumer Citizen: A Coherant Tangible and Relevant Notion of Citizenship, thesis, University of Leicester, UK, 2010.
- Robert Law & Geoffrrey F. Woodrofee: Consumer Law Practice, Sweet & Maxwell Limited, London, 1980.
- Sarah Yeomans: European Union Consumer Policy- A Critique. An Examination of Consumer Economic Rights Across Borders, thesis, Loughborough University, 2003.

ثالثا: المراجع الاجنبية الفرنسية

- Anne- Lise SIBONY: Le juge et le raisonnement economique en droit de la concurrence, L.G.D.J.,Paris, 2008.
- Anne- Siney SYTERMAN: Les relation entre professionals et consommateurs en droit Française, rapport Française. La protection de la partie faible dans les rapports contractuels, comparaisons, franco- belges, L.G.D.J, 1996.
- chr. Larreumet: Droit civil, les obligation, le contrat, T., III, 2 éme éd, Economica, Paris.
- D. MAZEAUD: L' attraction du droit de la consommatoin, RTD. Com, 1998.
- G. CASS et D. FERRIER: Traité de droit de la consommation, éd PUF, Paris, 1986.
- Gérard CORNU: La protection du consommateur. Travaux de l' association Herri Capitant, Jurisprudence Géneral Dalloz, 1973.
- H. CAUSSE: De la notion de consommateur in collection: après le code de la consummation, Litec, Paris, 1996.
- Jaques GHESTIN: Traité de droit civil, les obligations, le contrat, formation. 2 éd, L.G.D.J., 1988.
- J- C. AULOY: Droit de la consummation, 3 ém éd, Dalloz, 1992.
- Jean- Calais AULOY & Frank STEINMATZ: Droit de la consummation, 5 éd, Dalloz, 2000.
- Jean- Calais AULOY: Propsition pour un nouveau droit de la consommation, Collection des rapports officials, la documentation francaise, 1985.
- J- P. PIZZIO: L' introduction de la notion de consommateur en droit Française. D.S., chron, 1982.

- J- P PIZZIO: Code de la consummation, éd Monchrestin, 1995.
- J.P GRIDEL: Remarques de principe sur l' article 35 de la loi n 78- 23 du 10 janvair 1978, rèlatif à la prohibition des clauses abusive, R.D.S., 1984, chron .
- J. PERRIEN: Le consommateurisme vers un ouveau consommateur, Gaclan Morien Editeur, 1979.
- M. MAZEAUD: Droit commun et droit de la consommation, Nouvelles Frontieres, D., 2004.
- O. CARMET: Rèflexions sur les clauses abusives au sens de la loi n 23- 78, du 10 janvir 1978, R.T.D.com, 1982.
- Philipe MALINVAUD: La protection de consommateur, D.S., 1981.
- Raymond MARTIN: Le consommateur abusive, D. S, 1987, 21 éd, cahier, chron .
- R. Savatier: l' ordre public economique, D., chron., 1965.
- T. MESTRE: Des notions de consommateurs, R.T.D. civ., 1996, p. 608.; D. FERRIER: Protection des consommateurs, Dalloz, 1996.
- Yvan MARKOUITS: La directive C.E.E. du 25 juillet 1985 sur la resposabilite du fait des produits defectueux, L.G.D.J.,Paris,1990.
- Yves PICOD & Hélèn DAVO: Droit de la consummation: éd Dalloz, Armand Collin, Paris, 2005.

الفهرس

المقدمة ٣
الفصل الأول: حماية المستهلك وضمان حقوقه ٦
المبحث الأول: مفهوم حماية المستهلك وحقوقه ٧
المطلب الأول: ماهية حماية المستهلك والأسباب الداعية إليها ٨
الفرع الأول: ماهية حماية المستهلك ٨
الفرع الثاني: أهمية حماية المستهلك والأسباب الداعية لذلك ١٣
المطلب الثاني: خصائص ومجالات حماية المستهلك ١٨
الفرع الأول: خصائص حماية المستهلك ١٨
الفرع الثاني: مجالات ومحاور حماية المستهلك ٢٠
المبحث الثاني: تطور مفهوم حماية المستهلك ٢٦
المطلب الأول: الجهود الدولية في حماية المستهلك ٢٧
الفرع الأول: الجهود الفردية للدول المتقدمة في سبيل تحقيق حماية المستهلك. ٢٨
الفرع الثاني: الجهود المبذولة على المستوى الدولي لحماية المستهلك ٣٢
المطلب الثاني: حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية ٣٨
المطلب الثالث: حماية المستهلك في التشريع المصري ٤٦
الفصل الثاني: أطراف العلاقة الاستهلاكية ٥٤
المبحث الأول: الطرف الأول- المستهلك ٥٦
المطلب الأول: المفهوم الضيق للمستهلك ٥٩
المطلب الثاني: المفهوم الواسع للمستهلك ٦٣
الفرع الأول: تعريف المستهلك طبقا للمفهوم الواسع ٦٣
الفرع الثاني: الانتقادات الموجهة للمفهوم الواسع والرد عليها ٦٦
الفرع الثالث: معايير المفهوم الواسع للمستهلك ٦٩
المطلب الثالث: مدى اعتبار الشخص المعنوي مستهلكاً ٧٢
المطلب الرابع: موقف المشرع المصري من مفهوم المستهلك ٧٦
المبحث الثاني: الطرف الثاني- المهني ٨١
المطلب الأول: المعايير التي يقوم عليها مفهوم المهني ٨٣
المطلب الثاني: مدى اعتبار الأشخاص المعنوية العامة مهنيين فيما يقدمونه من ٨٥

خدمات
المطلب الثالث: مفهوم المهني في القانون المصري ٨٨
المبحث الثالث: محل الاستهلاك (السلع والخدمات) ٩٢
المطلب الأول: السلع محل الاستهلاك ٩٣
المطلب الثاني: الخدمات محل الاستهلاك ٩٧
الخاتمة ١٠١
المراجع ١٠٣
الفهرس ١١٦

للتواصل:

Email: tawakolhossam55@gmail.com

Email: tawakolhossam@yahoo.com

Youtube: hossam tawakol

Facebook:د. حسام توكل

Whatsapp: 01110511501

Insatgram: dr_hossam_tawakol

Google drive: hossam tawakol

4shared: Dr.HOSSAM TAWAKOL

Twitter: @hossamtawakol2